



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-जे.के.-अ.-24032023-244652  
CG-JK-E-24032023-244652

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 181]  
No. 181]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, मार्च 23, 2023/चैत्र 2, 1945  
NEW DELHI, THURSDAY, MARCH 23, 2023/CHAITRA 2, 1945

## संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

(केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और कश्मीर व केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख)

### अधिसूचना

जम्मू, 1 मार्च, 2023

फा. सं. जेईआरसी-जेकेएल/आरईजी/2023/05.—जबकि विद्युत अधिनियम 2003 (2003 का 36) की धारा 42 की उपधारा (5) (6) (7) और (8) के साथ पठित धारा 181 की उपधारा (2) के अनुच्छेद (आर), (एस) और (जेडपी) और भारत सरकार द्वारा अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियमावली, 2020 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इस संबंध में सक्षम बनाने वाली सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और कश्मीर तथा लद्दाख) एतद द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम स्थापित करने के लिए अपने क्षेत्राधिकार में आने वाले वितरण लाइसेंसधारियों के लिए दिशानिर्देश/निर्देश प्रदान करने के लिए और आयोग द्वारा विद्युत लोकपाल की नियुक्ति/नामित करने के लिए निम्नलिखित विनियमों का निर्माण करता है।

### अध्याय 1

#### संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, कार्य क्षेत्र, परिभाषा तथा व्याख्या

##### 1 संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ

1.1 इन विनियमों को "संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और कश्मीर व केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, विद्युत लोकपाल और उपभोक्ता वकालत) विनियम, 2023" कहा जाएगा।

- 1.2 ये विनियम जम्मू और कश्मीर के संघ शासित प्रदेश और लद्दाख के संघ शासित प्रदेश में उनके संबंधित लाइसेंस प्राप्त क्षेत्रों में काम कर रहे लाइसेंसधारियों / फ्रेंचाइजी पर लागू होंगे।
- 1.3 ये विनियम राजपत्र में उनके प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे।

## 2. उद्देश्य, कार्य क्षेत्र और प्रयोग:

- 2.1. अधिनियम की धारा 42 के अंतर्गत प्रदत्त अधिकारों के अलावा एक उपभोक्ता के अधिकारों के साथ भेदभाव के बिना, उक्त धारा 42 के अनुसार प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी को आयोग के दिशा निर्देशों के अनुसार एक उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम को स्थापित करने की आवश्यकता है और कोई भी उपभोक्ता अपनी शिकायत का निवारण फोरम से नहीं करावा पाता है तो वह अपनी शिकायत लोकपाल को कर सकता है, जिसे आयोग के द्वारा नियुक्त या मनोनीत किया जाता है, जिसे उपभोक्ता की शिकायत को राज्य आयोग द्वारा निर्दिष्ट समय सीमा और तरीके से निपटाया जाना है।
- 2.2. इन विनियमों का उद्देश्य अधिनियम की धारा 42 की धारा (5) के तहत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम की स्थापना के लिए दिशा-निर्देशों/निर्देशों/विनिर्देशों को निर्धारित करना है और इसके लिए समय सीमा और तरीके को निर्दिष्ट करना है जिसके द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के तहत नियुक्त किया जाने वाला लोकपाल उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटारा करेगा।
- 2.3. ये विनियम जम्मू और कश्मीर के संघ शासित प्रदेश और लद्दाख के संघ शासित प्रदेशों में उनके संबंधित लाइसेंस प्राप्त क्षेत्रों में काम कर रहे लाइसेंसधारियों / फ्रेंचाइजी पर लागू होंगे।
- 2.4. इन विनियमों में निहित कुछ भी, स्पष्ट रूप से या निहित रूप से, उनके लिए उपलब्ध उपभोक्ताओं के अधिकारों और विशेषाधिकारों को प्रतिबंधित नहीं करेगा।

## 3. परिभाषाएँ

इन विनियमों में, यदि संदर्भ के अनुसार अन्यथा आवश्यक नहीं है:

(क) "अधिनियम" का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का संख्या 36);

(ख) "आपूर्ति का क्षेत्र" का अर्थ वह क्षेत्र है जिसके अंदर वितरण लाइसेंसधारी (फ्रेंचाइजी क्षेत्र सहित) बिजली की आपूर्ति के लिए अपने लाइसेंस द्वारा अधिकृत है;

(ग) "अनुलग्नक" का अर्थ है विनियमों के साथ दिये गए अनुलग्नक है;

(घ) "अध्यक्ष" का अर्थ है फोरम का अध्यक्ष;

(ङ) "आयोग" का अर्थ है जम्मू और कश्मीर संघ राज्य क्षेत्र और लद्दाख संघ राज्य क्षेत्र के लिए संयुक्त विद्युत नियामक आयोग;

(च) शिकायतकर्ता/उपभोक्ता का अर्थ है और इसमें निम्न शामिल हैं:

- (i) कोई बिजली उपभोक्ता या उपभोक्ता जिसमें उनके कानूनी उत्तराधिकारी या वारिस शामिल हैं, जिनके पास लाइसेंसधारी के विरुद्ध शिकायत है और जो इसे सीधे या अपने प्रतिनिधियों के माध्यम से दर्ज करता है,
- (ii) कोई स्वैच्छिक/पंजीकृत उपभोक्ता, सोसाइटी/संघ या एक से अधिक संघ, जो इस वर्तमान में लागू कानून के तहत पंजीकृत है और उपभोक्ताओं के व्यापक सामान्य या समान हित में शिकायत करते हैं।
- (iii) कोई भी व्यक्ति जिसका बिजली कनेक्शन काट दिया गया है,
- (iv) बिजली की आपूर्ति के लिए एक नए कनेक्शन के लिए एक आवेदक;
- (v) अधिनियम की धारा 2 के खंड 15 के तहत परिभाषित एक उपभोक्ता
- (vi) कोई अपंजीकृत संघ या उपभोक्ताओं का समूह जहां उनके समान हित हों;

(छ) "शिकायत" का अर्थ है किसी शिकायतकर्ता द्वारा लिखित रूप में, ई-मेल और फैक्स सहित, या मौखिक रूप से फोन पर की गई कोई शिकायत, यदि ऐसे नंबर लाइसेंसधारी द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए निर्दिष्ट किए गए हैं, या

व्यक्तिगत रूप से ऐसे कार्यालयों में जाकर, जिसे लाइसेंसधारी द्वारा लाइसेंसधारी को शिकायत दर्ज करने के लिए नामित किया गया है, शिकायत करना, जिसमें बिना किसी सीमा के, निम्नलिखित से संबंधित शिकायतें शामिल हो सकती हैं:

- (i) किसी लाइसेंस और/या किसी अनुबंध या समझौते के अनुसरण में या विद्युत आपूर्ति संहिता के अंतर्गत या आयोग द्वारा निर्दिष्ट लाइसेंसधारियों के प्रदर्शन के मानकों के संबंध में;
- (ii) कोई अनुचित व्यापार, कारोबार या प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथा जिसे लाइसेंसधारी द्वारा विद्युत सेवा प्रदान करने में अपनाया जाता है;
- (iii) बिजली सेवाएं जो कि सुरक्षा कोड, नियमों और विनियमों सहित किसी भी लागू कानून के प्रावधानों के उल्लंघन में जनता के उपयोग के लिए पेश की जा रही हैं, जैसा कि संबंधित कानूनों के तहत सक्षम अधिकारियों द्वारा निर्धारित किया जाता है या विवेकपूर्ण उद्योग प्रथाओं के माध्यम से स्थापित किया जाता है, और जिसके परिणामस्वरूप मानव, पशुधन या संपत्ति के जीवन और सुरक्षा को जोखिम और खतरे में पड़ जाते हैं।

बशर्ते कि निम्नलिखित को शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा, अर्थात्

- (iv) अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 142, 143, 149, 152 और 161 के लागू होने से उत्पन्न कोई शिकायत;
  - (v) किसी भी न्यायालय, या प्राधिकरण (लाइसेंसधारी के नियंत्रण में एक प्राधिकरण को छोड़कर) या फोरम के समक्ष लंबित या निर्णय लिया गया कोई भी मामला, और
  - (vi) बकाया राशि की वसूली के संबंध में कोई शिकायत जहां बिल की राशि विवादित नहीं है
- (ज) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए **"उपभोक्ता"** का अर्थ है अधिनियम की धारा 2 की उप-धारा 15 के तहत परिभाषित उपभोक्ता और इसमें नए कनेक्शन के लिए आवेदन करने वाला व्यक्ति भी शामिल होगा।
- (झ) **"वितरण लाइसेंसधारी"** का अर्थ है आपूर्ति के लाइसेंस प्राप्त क्षेत्र में उपभोक्ताओं को बिजली की आपूर्ति के लिए वितरण प्रणाली को संचालित करने और बनाए रखने के लिए अधिकृत लाइसेंसधारी;
- (ञ) **"विद्युत सेवा"** में विशेष रूप से और शब्द की व्यापकता के पूर्वाग्रह के बिना विद्युत ऊर्जा की आपूर्ति, बिलिंग, मीटरिंग और रखरखाव और कोई अन्य सहायक सेवा भी शामिल है जो लाइसेंस के अनुसार या किसी लागू कानून के तहत एक लाइसेंसधारी द्वारा उपभोक्ता को प्रदान करना आवश्यक है
- (ट) **"विद्युत लोकपाल"** का अर्थ है अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के तहत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित एक प्राधिकरण, जिसके पास किसी भी ऐसे उपभोक्ता द्वारा प्रतिनिधित्व किया जा सकता है, जो कि फोरम द्वारा उसकी शिकायत का निवारण न होने से व्यथित है;
- (ठ) **"फोरम"** का अर्थ है 'बिजली उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम', जिसे अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अनुसार प्रत्येक लाइसेंसधारी द्वारा गठित किया गया है;
- (ड) **"फ्रैंचाइजी"** का अर्थ है वितरण लाइसेंसधारी द्वारा आपूर्ति के अपने क्षेत्र के अंदर किसी विशेष क्षेत्र में बिजली वितरित करने के लिए अधिकृत व्यक्ति;
- (ढ) **"शिकायत"** का अर्थ है गुणवत्ता, प्रकृति और प्रदर्शन के तरीके में कोई त्रुटि, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता, जिसे उपभोक्ता द्वारा लाइसेंस, अनुबंध, समझौते या बिजली आपूर्ति के तहत वितरण लाइसेंसधारी द्वारा निष्पादित करने के लिए प्रस्तुत किया जाता है जैसा की संहिता या वितरण लाइसेंसधारियों के प्रदर्शन के मानकों के संबंध में आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया गया है और इसमें अन्य बातों के साथ-साथ आयोग के किसी भी आदेश का अनुपालन न करने या उसके अनुसरण में की जाने वाली किसी कार्रवाई के संबंध में शिकायतें शामिल हैं, जो फोरम या बिजली लोकपाल, जैसा भी मामला हो के अधिकार क्षेत्र में हैं। हालांकि, अधिनियम के निम्नलिखित प्रावधानों में से किसी के दायरे में आने वाले मामले इन विनियमों के तहत शिकायत नहीं हैं:
- (i) अधिनियम की धारा 126 के तहत बिजली का अनधिकृत उपयोग;
  - (ii) अधिनियम की धारा 135 से 139 के तहत किए गए अपराध और दंड;

- (iii) अधिनियम की धारा 161 के तहत बिजली के वितरण, आपूर्ति या उपयोग में दुर्घटना से संबंधित मुआवजा; तथा
- (iv) बकाया की वसूली जहां बिल राशि विवादित नहीं है;
- (ण) "आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ" या "आईजीआर सेल" का अर्थ है उप-विभाग, विभाग या सर्कल या जिला स्तर पर वितरण लाइसेंसधारी द्वारा अधिसूचित पहला प्राधिकरण जहां उपभोक्ता अपनी शिकायत के निवारण के लिए संपर्क करता है।
- (त) "लाइसेंसधारी" का अर्थ है वितरण लाइसेंसधारी, जैसा कि अधिनियम के तहत परिभाषित किया गया है;
- (थ) "सदस्य" का अर्थ है फोरम का सदस्य; तथा
- (द) "प्रोज्युमर" का अर्थ है एक व्यक्ति जो ग्रिड से बिजली का उपभोग करता है और आपूर्ति के समान बिंदु का उपयोग करके वितरण लाइसेंसधारी के लिए ग्रिड में बिजली भी डाल सकता है।
- (ध) "प्रतिनिधित्व" का अर्थ एक शिकायतकर्ता द्वारा लोकपाल को किया गया प्रतिनिधित्व है, जो फोरम के आदेश (आंशिक या पूर्ण बर्खास्तगी आदेश सहित) से व्यथित है, या निर्दिष्ट समय के अंदर फोरम द्वारा उसकी शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता है, या फोरम द्वारा जारी आदेश से असंतुष्ट है या निर्दिष्ट समय के अंदर लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश को लागू नहीं करने पर व्यथित है;

इन विनियमों में प्रयुक्त और परिभाषित नहीं किए गए शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ, लेकिन जिन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है, अधिनियम में निर्दिष्ट किए गए अर्थ के समान होगा, और इसके अभाव में, उनका अर्थ वही होगा जैसा की बिजली आपूर्ति उद्योग में आमतौर पर समझा जाता है।

4. **व्याख्या:-** इन विनियमों को विद्युत आपूर्ति संहिता और विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 181 की उप-धारा (2) के खंड (एक्स) और (जेडए) के प्रावधानों के अंतर्गत आयोग द्वारा निर्दिष्ट वितरण लाइसेंसधारियों के प्रदर्शन के मानकों के अनुरूप माना जाएगा। इन विनियमों के साथ किसी भी असंगति के मामले में, वितरण लाइसेंसधारियों के प्रदर्शन के मानक और विद्युत आपूर्ति कोड मान्य होंगे।

## अध्याय II

### आंतरिक शिकायत निवारण फोरम

#### 5. आंतरिक शिकायत निवारण फोरम का गठन

1. वितरण लाइसेंसधारी के पास समयबद्ध तरीके से शिकायतों को दर्ज करने और उनका निवारण करने के लिए विभिन्न आंतरिक शिकायत निवारण फोरम (आईजीआर) होंगे। वितरण लाइसेंसधारी का आईजीआर फोरम उप-विभाग, विभाग, सर्कल और क्षेत्र (जोन) स्तर की जरूरतों को पूरा करेगा। प्रत्येक स्तर पर फोरम में लाइसेंसधारी के अधिकारी और दो उपभोक्ता/प्रोज्युमर प्रतिनिधि होने चाहिए। नॉन-मॉनीटरी उपभोक्ताओं की शिकायतों का समय पर निवारण सुनिश्चित करने के लिए स्तर I और स्तर II के लिए सीमाएं निर्धारित की जा सकती हैं। लेवल III और लेवल IV संबंधित अपीलीय प्राधिकारी हो सकते हैं। सभी स्तरों के लिए निगरानी की सीमा तय की जा सकती है।
2. अपने क्षेत्र में फ्रेंचाइजी के पास भी ऐसे आईजीआर फोरम होने चाहिए।
3. आईजीआर फोरम केवल लागू विनियमों के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए, मौखिक आदेश जारी करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत दर्ज करने के किसी भी मामले में 30 दिनों की अवधि के अंदर निवारण करेगा और 45 दिनों से अधिक नहीं होने चाहिए।

#### 6. उप-विभाग/विभाग/सर्कल/क्षेत्र स्तरीय मंचों की संख्या, स्थान और बैठकें

- क) प्रदर्शन के मानकों, जिसके लिए वितरण लाइसेंसधारी द्वारा मुआवजे का भुगतान करना आवश्यक है, में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं: -

1. आयोग द्वारा निर्दिष्ट की जाने वाली एक विशेष अवधि से अधिक उपभोक्ता को कोई आपूर्ति नहीं;
2. आयोग द्वारा निर्दिष्ट सीमा से अधिक आपूर्ति में रुकावटों की संख्या;

3. कनेक्शन जोड़ने, कनेक्शन काटने, कनेक्शन पुनः जोड़ने, स्थानांतरण के लिए लिया गया समय;
4. उपभोक्ता श्रेणी, लोड में परिवर्तन के लिए लिया गया समय;
5. उपभोक्ता विवरण में परिवर्तन के लिए लिया गया समय;
6. खराब मीटरों को बदलने में लगने वाला समय;
7. समयावधि जिसके अंदर बिलों की तामील की जानी है;
8. वोल्टेज संबंधी शिकायतों के समाधान की समयावधि; तथा
9. बिल संबंधी शिकायतें।

ख) चूंकि ये सभी सेवाएं सामान्य रूप से उप-विभाग/विभाग स्तर से संबंधित हैं, साप्ताहिक/मासिक बैठक उप-विभाग/विभाग स्तर पर आयोजित की जा सकती है। सर्किल/मुख्य अभियंता स्तर की बैठकें आवश्यकता के आधार पर अधिमानतः तिमाही आधार पर होंगी।

## 7. उप-विभाग/विभाग/सर्कल/क्षेत्र स्तरीय फोरम के सदस्य

1. उप-विभाग स्तर के आईजीआर फोरमके संगठन में निम्न शामिल होंगे:
  - क. अध्यक्ष - संबंधित उपखंड के सहायक कार्यकारी अभियंता (आईई)
  - ख. सदस्य सचिव- उप-विभाग कार्यालय में आई/जेई.
  - ग. सदस्य-संबंधित फीडर प्रबंधक
  - घ. सदस्य- संबंधित आईई द्वारा नामित दो उपभोक्ता/प्रोज्यूमर प्रतिनिधि
2. विभाग स्तरीय आईजीआर फोरममें निम्न शामिल होंगे:
  - क) अध्यक्ष - संबंधित प्रभाग के कार्यकारी अभियंता (एक्सईएन)
  - ख) सदस्य- संबंधित उप-विभाग के सहायक कार्यकारी अभियंता (आई)
  - ग) सदस्य- संबंधित एक्सईएन द्वारा नामित दो उपभोक्ता प्रतिनिधि
  - घ) सदस्य सचिव - कार्यकारी अभियंता कार्यालय में जेई / एएओ सदस्य सचिव के रूप में
3. सर्किल स्तर के आईजीआर के फोरम में निम्न शामिल होंगे:
  - क) अध्यक्ष-संबंधित सर्कल के अधीक्षक अभियंता (एसई)
  - ख) सदस्य- संबंधित विभाग के कार्यकारी अभियंता।
  - ग) सदस्य- संबंधित एसई द्वारा नामित दो उपभोक्ता/प्रोज्यूमर प्रतिनिधि
  - घ) एसई कार्यालय में सदस्य सचिव, आई/जेई
4. क्षेत्र स्तरीय आईजीआर फोरममें निम्नलिखित शामिल होंगे:
  - क) अध्यक्ष - संबंधित विंग के मुख्य अभियंता (सीई)
  - ख) सदस्य-संबंधित सर्कल के अधीक्षक अभियंता
  - ग) सदस्य- संबंधित सीई द्वारा नामित दो उपभोक्ता/प्रोज्यूमर प्रतिनिधि
  - घ) सीई के कार्यालय में सदस्य सचिव-सीएओ/आईई

## 8. सदस्य सचिव, कर्मचारी एवं उप विभाग/विभाग/सर्कल/क्षेत्र स्तरीय मंचों के कामकाज

संबंधित मंचों के अध्यक्ष, आदेश द्वारा अपने किसी अधीनस्थ अधिकारी या कर्मचारी को अनुबंध 1 के अनुसार आवेदन प्राप्त करने और उसकी पावती जारी करने के लिए अधिकृत कर सकते हैं। अध्यक्ष के कार्यालय में तैनात किसी भी अधिकारी को सदस्य सचिव के रूप में नामित किया जाना चाहिए।

## 9. मनोनीत सदस्यों की पात्रता

फोरम में आईई / एक्सईएन / एसई / सीई के लाइसेंसधारी के सदस्य और अन्य सदस्य शामिल होंगे और सदस्य सचिव भी उपयुक्त वरिष्ठता के लाइसेंसधारी के अधिकारी होंगे। नामांकित उपभोक्ता/प्रोज्यूर प्रतिनिधि पिछले 3 वर्षों से लगातार लाइसेंसधारी और मौजूदा श्रेणी के तहत पंजीकृत उपभोक्ता होंगे, जिनका पूर्ववृत्त अच्छा होगा और जिनका बिजली का कोई बकाया नहीं है।

## 10. मंचों की कार्यवाही

नामित अधिकारी या अधिकृत कोई भी अधिकारी शिकायतकर्ता को अनुलग्नक I के साथ संलग्न प्रारूप में पावती देगा और यदि कोई दस्तावेज आवेदन के साथ संलग्न नहीं किया गया है, तो उसका स्पष्ट रूप से पावती पर उल्लेख किया जाएगा।

बशर्ते कि यदि सभी आवश्यक दस्तावेज आवेदक के साथ संलग्न हैं, तो इसे वितरण लाइसेंसधारी के प्रदर्शन के मानक में निर्दिष्ट समय-सीमा के अनुसार निपटाना होगा।

## 11. शिकायतों के लिए मंचों का पदानुक्रम

1. गैर-मौद्रिक/सामान्य प्रकृति की शिकायतें जैसे आपूर्ति की गुणवत्ता, सेवा में दोष और वितरण लाइसेंसधारी द्वारा प्रदर्शन के मानक से संबंधित:

- क. संभाग स्तर - संभाग के एलटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत
- ख. संभाग स्तर - संभाग के एचटी/ईएचटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत
- ग. सर्कल स्तर - सर्कल के एलटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत
- घ. क्षेत्र स्तर - विंग के एचटी/ईएचटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत

2. अधिनियम की धारा 126 और 135 के अंतर्गत आने वाले मामलों को छोड़कर बिजली बिलों, बकाया की वसूली, लाइसेंसधारी द्वारा उठाई गई मांग के भुगतान से संबंधित मौद्रिक प्रकृति की शिकायत:

- क. उप-विभाग स्तर - 1,00,000/- रुपये की मौद्रिक सीमा;
- ख. विभाग स्तर - 7,50,000/- रुपये की मौद्रिक सीमा;
- ग. सर्किल (जिला) स्तर - 30,00,000/- रुपये की मौद्रिक सीमा;
- घ. क्षेत्र स्तर - 50,00,000/- रुपये की मौद्रिक सीमा;

## 12. शिकायत निवारण की प्रक्रिया

- (1) शिकायत के साथ एक उपभोक्ता इन विनियमों के अनुबंध I में पंजीकृत डाक/ईमेल/ऑनलाइन मोड के माध्यम से लिखित रूप में ऐसी शिकायत के बारे में आईजीआर फोरम को सूचित कर सकता है।
- (2) बशर्ते कि जहां ऐसी शिकायत लिखित रूप में नहीं की जा सकती है, आईजीआर फोरम मौखिक रूप से शिकायत करने वाले व्यक्ति को लिखित रूप में उसे पुनः प्रस्तुत करने के लिए सभी उचित सहायता प्रदान करेगा।
- (3) आईजीआर फोरम का कार्यालय शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 24 घंटे के अंदर उपभोक्ता को शिकायत की प्राप्ति की पावती जारी करेगा। जहां शिकायत व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत की गई है, प्रस्तुत करने के समय पावती प्रदान की जाएगी।
- (4) बशर्ते कि जहां शिकायत आईजीआर फोरम को ईमेल द्वारा प्रस्तुत की जाती है, उपभोक्ता को शिकायत की प्राप्ति की पावती जल्द से जल्द रिटर्न ईमेल द्वारा प्रदान की जाएगी।
- (5) बशर्ते यह भी कि जहां शिकायत ईमेल द्वारा प्रस्तुत की जाती है, उसकी हार्ड कॉपी को अलग से आईजीआर फोरम पर जमा करने की आवश्यकता नहीं होगी।
- (6) बशर्ते यह भी कि आईजीआर फोरम ऐसे इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड को आसानी से प्राप्त करने के लिए हार्ड कॉपी के रूप में रखेगा।

- (7) उप-खंड (क) के प्रावधानों के बावजूद, संबंधित कार्यालय में वितरण लाइसेंसधारी के अधिकारियों द्वारा प्रदान की गई शिकायत की लिखित पावती (जो आईजीआर फोरम का हिस्सा हो सकती है या नहीं भी हो सकती) को इन आदेशों के प्रयोजनों के लिए पावती माना जाएगा।
- (8) उपभोक्ता शिकायत करने की तिथि से 1 वर्ष के अंदर शिकायत के निवारण के लिए आईजीआर फोरम से संपर्क कर सकता है।

### 13. आई जी आर मंचों का व्यापक प्रचार

- (1) उप-विभाग/विभाग/सर्कल/मुख्य अभियंता स्तर के आईजीआर मंचों के नाम, पते, ई-मेल और टेलीफोन नंबरों को प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से और वितरण लाइसेंसधारी के सभी कार्यालयों के नोटिस बोर्ड पर व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा, और उपभोक्ताओं को उनके बिजली बिलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी इन विनियमों के लागू होने के तीन (3) महीनों के अंदर, अपनी वेबसाइटों पर आईजीआर मंचों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा, जिसके माध्यम से उपभोक्ता आईजीआर मंचों के संपर्क विवरण, आईजीआर फोरम द्वारा जारी आदेश और निर्देश, और अगली सुनवाई की तिथि आदि को प्राप्त कर सकते हैं।

### 14. रिपोर्टिंग आवश्यकताएँ

- (1) वितरण लाइसेंसधारी/कॉर्पोरेट स्तर के सीजीआरएफ, आयोग और लोकपाल को शिकायतों के निपटान पर आईजीआर मंचों की एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे। रिपोर्ट जिस तिमाही से संबंधित है, उसकी समाप्ति के 15 दिनों के अंदर प्रस्तुत की जानी चाहिए।
- (2) त्रैमासिक रिपोर्ट अनुलग्नक-II में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत की जानी चाहिए।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी वित्तीय वर्ष के दौरान आईजीआर मंचों की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा वाली एक वार्षिक रिपोर्ट आयोग और लोकपाल को भी प्रस्तुत करेगा।
- (4) रिपोर्ट जिस वित्तीय वर्ष से संबंधित है, उसकी समाप्ति के 45 दिनों के अंदर प्रस्तुत की जानी चाहिए। आयोग द्वारा उपरोक्तानुसार प्राप्त प्रतिवेदनों को आयोग की वेबसाइट पर डाला जाएगा। आयोग समय-समय पर आईजीआर मंचों के प्रदर्शन की समीक्षा भी कर सकता है।

## अध्याय III

### उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ)

### 15. फोरम की स्थापना

- (1) अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अनुसार, प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी, इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि या लाइसेंस देने की तिथि या रिकॉर्ड पर लेने की तिथि के छह महीने के अंदर वितरण लाइसेंसधारी की स्थिति को रिकॉर्ड करेगा। डीम्ड डिस्ट्रीब्यूशन लाइसेंसधारियों के मामले में, जो भी बाद में हो, कंपनी स्तर पर बिजली उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम की स्थापना करेगा ताकि इन विनियमों में निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर और इन नियमों के तहत निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायतकर्ताओं की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित किया जा सके। विनियम आवश्यकता के आधार पर, फोरम को भविष्य में आईजीआर सेल के स्थान पर जोनल (क्षेत्र), सर्कल, विभाग, उप-विभाग स्तर तक बढ़ाया जा सकता है।
- (2) ऐसा फोरम प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं:
  - (क) वे उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करेंगे;
  - (ख) वे उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में सूचित करेंगे;
  - (ग) वे शिकायतों के निवारण को सुगम और तेज करेंगे;
  - (घ) वे यह सुनिश्चित करेंगे कि वितरण लाइसेंसधारी की ओर से उनकी शिकायतों के निवारण में विफलता या देरी की स्थिति में उपभोक्ताओं के पास एक उपाय भी हो।

- (3) केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और कश्मीर के लिए, संबंधित वितरण लाइसेंसधारी के कंपनी स्तर पर उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम की स्थापना की जाएगी। इसी तरह, केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख के लिए, वितरण लाइसेंसधारी के कंपनी स्तर पर उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम की स्थापना की जाएगी।
- (4) ये फोरम उपभोक्ताओं की शिकायतों को सामान्य रूप से 30 दिनों की अवधि के अंदर और किसी भी मामले में 45 दिनों से अधिक देरी नहीं करेंगे।
- (5) यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी शिकायतों को निर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर निपटाया जाता है और उपभोक्ताओं को फोरम तक पहुंचने में आसानी होती है, आयोग समय-समय पर लाइसेंसधारी को मंचों की संख्या बढ़ाने की मांग कर सकता है।
- (6) शिकायतों के निपटान में तेजी लाने के लिए, फोरम अपने अधिकार क्षेत्र के अंदर ऐसे स्थानों पर भी बैठकें आयोजित कर सकता है, जिन्हें फोरम द्वारा आवश्यक और उचित समझा जाता है;
- (7) फोरम एक महीने में इतनी बैठकें आयोजित करेगा ताकि जांच को यथासंभव शीघ्रता से पूरा किया जा सके और विनियमों में निर्दिष्ट अधिकतम अवधि के अंदर उचित आदेश पारित किया जा सके;  
बशर्ते कि फोरम हर महीने कम से कम एक बैठक आयोजित करेगा, जब तक कि कोई लंबित मामला न हो;
- (8) इन विनियमों के तहत इस प्रकार स्थापित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, अधिनियम के प्रावधानों, बनाए गए नियमों और विनियमों और आयोग द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों के अनुसार कार्य करेगा। मंचों के स्वतंत्र कार्य में किसी भी प्रकार की अनुचित बाधा की सूचना आयोग को दी जा सकती है।
- (9) फोरम ऐसे सामान्य निर्देशों का पालन करेगा जो आयोग समय-समय पर शिकायतों के कुशल और प्रभावी निवारण के हित में समय-समय पर और शीघ्रता से जारी कर सकता है।

## 16. फोरम का मुख्यालय

- (1) फोरम का मुख्यालय ऐसे स्थान पर होगा जैसा की लाइसेंसधारी अधिसूचित कर सकता है। हालाँकि, फोरम अपने मुख्यालय के अलावा ऐसे अन्य स्थानों पर भी अपनी बैठकें आयोजित कर सकता है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके की समग्र उद्देश्य के अनुरूप शिकायतों की सुनवाई और इन विनियमों में निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर निपटारा किया जाता है।

## 17. फोरम का गठन और उसके सदस्यों की नियुक्ति

- (1) फोरम में लाइसेंसधारी के अधिकारी शामिल होंगे और उपभोक्ता और अभियोजक प्रतिनिधियों के रूप में चार से अधिक सदस्य नहीं होंगे। आयोग एक उपयुक्त स्वतंत्र सदस्य को नामित करेगा जो उपभोक्ता मामलों से परिचित हो। फोरम का नेतृत्व उपयुक्त वरिष्ठता के लाइसेंसधारी के एक अधिकारी द्वारा किया जाएगा, जिसे फोरम के अध्यक्ष के रूप में नामित किया जाएगा। कंपनी स्तर के फोरम के सदस्य/अध्यक्ष की संरचना और योग्यता निम्नानुसार होगी: -

i) अध्यक्ष: फोरम का नेतृत्व लाइसेंसधारी के एमडी द्वारा किया जाएगा।

ii) नियुक्त होने वाला एक सदस्य वित्त निदेशक होगा।

iii) स्वतंत्र सदस्य एक व्यक्ति होगा जिसके पास इंजीनियरिंग (इलेक्ट्रिकल / मैकेनिकल / इलेक्ट्रॉनिक्स / कंप्यूटर) / कानून / लोक प्रशासन / पत्रकारिता / अर्थशास्त्र / राजनीति विज्ञान या समकक्ष में न्यूनतम स्नातक की डिग्री हो या बिजली क्षेत्र से संबंधित मामलों में कम से कम 5 वर्ष का अनुभव हो। स्वतंत्र सदस्य केंद्र शासित प्रदेश जम्मू-कश्मीर के अतिरिक्त सचिव स्तर का सेवानिवृत्त सिविल सेवक/ भारत सरकार में उप सचिव स्तर (अर्थात् स्तर 12 का) या एक सेवानिवृत्त इलेक्ट्रिकल इंजीनियर होगा जो अधीक्षण अभियंता के पद से नीचे का नहीं होगा और और जिसे बिजली वितरण का अनुभव होगा। कार्यकाल प्रारंभ में एक वर्ष के लिए होगा जिसे आगे चार वर्षों तक या 65 वर्ष की आयु प्राप्त करने तक, जो भी पहले हो, बढ़ाया जा सकता है। हालांकि, आयोग द्वारा किए गए प्रदर्शन की समीक्षा के बाद एक और वर्ष के लिए बढ़ाया जाएगा। सीजीआरएफ के अध्यक्ष की पूर्व स्वीकृति लेने के बाद एक स्वतंत्र सदस्य एक कैलेंडर वर्ष में 12 दिनों की आकस्मिक छुट्टी का लाभ उठा सकता है।



फोरम के स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति की प्रक्रिया आयोग द्वारा शुरू की जाएगी। स्वतंत्र सदस्य के पद का विज्ञापन आयोग की वेबसाइट और प्रेस में किया जाएगा और चयन उम्मीदवार के साथ व्यक्तिगत बातचीत करने के बाद किया जाएगा। वितरण लाइसेंसधारी आयोग द्वारा निर्दिष्ट तिथि से आयोग द्वारा चयनित स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति करेगा।

iv) सदस्य और उपभोक्ता प्रतिनिधि के रूप में लाइसेंसधारी द्वारा आयोग की सहमति से नियुक्त किया जाएगा, जो न्यूनतम 35 वर्ष की आयु प्राप्त कर चुके हैं और जो लाइसेंसधारियों के उपभोक्ता/प्रेज्यूमर रहे हैं। वह बिजली के बिलों का चूककर्ता नहीं होना चाहिए और कभी भी विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 135 के तहत दोषी नहीं ठहराया गया है और उसके विरुद्ध किसी भी न्यायालय में कोई आपराधिक मामला लंबित नहीं है।

## 18. सदस्यों को पद से हटाना

कोई भी व्यक्ति यदि निम्न के कारण से अयोग्य हो जाता है तो उसे नियुक्त नहीं किया जाएगा और/या सदस्य के रूप में बने रहने का हकदार नहीं होगा:

- (क) दिवालिया घोषित किया गया है; या
- (ख) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है; या
- (ग) ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से अक्षम हो गया है; या
- (घ) उचित कारण के बिना कम से कम तीन महीने की अवधि के लिए अपने कार्यों का निर्वहन करने से इंकार कर दिया है या विफल रहा है; या
- (ङ) सदस्य के रूप में अपनी नियुक्ति की किसी भी शर्त को पूरा नहीं करता है; या
- (च) ने ऐसा वित्तीय या अन्य हित अर्जित किया है जो एक सदस्य के रूप में उसके कामकाज को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता है; या
- (छ) खुद को इस तरह से संचालित किया है या अपने पद का इस तरह दुरुपयोग किया है कि उसके पद पर बने रहने से सार्वजनिक हित और अधिनियम के उद्देश्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।
- (ज) साबित कदाचार का दोषी पाया गया है।
- (झ) अपने कर्तव्यों के प्रति लापरवाही करता है।

बशर्ते कि फोरम के किसी भी सदस्य को विनियम 9 में निर्दिष्ट आधारों पर उसके कार्यालय से तब तक नहीं हटाया जाएगा जब तक ऐसे सदस्य को आयोग द्वारा नियुक्त जांच अधिकारी के समक्ष अपना बचाव करने का अवसर नहीं दिया जाता है और जांच अधिकारी की रिपोर्ट आयोग को उपलब्ध नहीं करा दी जाती है। जिस व्यक्ति के विरुद्ध कार्यवाही की जानी प्रस्तावित है, जांच अधिकारी की नियुक्ति करते समय आयोग यह भी निर्दिष्ट करेगा कि स्वतंत्र सदस्य पूछताछ के दौरान फोरम की कार्यवाही में भाग ले सकता है या नहीं।

## 19. फोरम के पीठासीन अधिकारी

- (1) फोरम का अध्यक्ष फोरम का पीठासीन अधिकारी होगा और सदस्यों / कर्मचारियों सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और कार्यालय के व्यवसाय के संचालन के लिए जिम्मेदार होगा।
- (2) यदि अध्यक्ष मौजूद नहीं है, तो अन्य सदस्य जो लाइसेंसधारी का अगला वरिष्ठ अधिकारी है और उसके बाद आयोग द्वारा नामित स्वतंत्र सदस्य अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा और उसका मत निर्णायक होगा।

## 20. सदस्य का कार्यकाल

- (1) उपभोक्ता और संभावित प्रतिनिधि के रूप में स्वतंत्र सदस्य/सदस्य एक वर्ष के लिए पद धारण करेंगे जिसे आगे चार वर्ष तक या 65 वर्ष की आयु प्राप्त करने तक, जो भी पहले हो, बढ़ाया जा सकता है। हालांकि, आयोग द्वारा किए गए प्रदर्शन की समीक्षा के बाद प्रत्येक विस्तार को एक वर्ष के लिए बढ़ाया जा सकता है। बशर्ते कि ऐसा सदस्य अभी भी फोरम की पात्रता मानदंड की शर्तों को पूरा करता हो।
- (2) बशर्ते कि कोई भी स्वतंत्र सदस्य जो उपभोक्ता और अभियोजक के हित का प्रतिनिधित्व करता हो, पांच (5) वर्ष से अधिक या पैंसठ (65) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद, जो भी पहले हो, के लिए पद धारण नहीं करेगा।

- (3) फोरम का एक सदस्य जो वितरण लाइसेंसधारी के रोजगार में है, उसके स्थानांतरण / त्यागपत्र / सेवानिवृत्ति या सेवाओं से निलंबन / समाप्ति पर फोरम का सदस्य नहीं रहेगा।
- (4) एक वितरण लाइसेंसधारी के सीजीआरएफ के उपभोक्ता के प्रतिनिधियों के रूप में एक स्वतंत्र सदस्य के रूप में नियुक्ति के आधार पर, व्यक्ति उस वितरण लाइसेंसधारी के स्थायी कर्मचारी होने का दावा नहीं करेगा।
- (5) स्वतंत्र सदस्य, उपभोक्ता और प्रिज्यूरर प्रतिनिधि के रूप में, आयोग को कम से कम तीन (3) महीने की लिखित सूचना देकर अपना त्यागपत्र दे सकते हैं, जिसे आयोग द्वारा ऐसा करने पर छूट दी जा सकती है।

## 21. मतदान और आम सहमति

- (1) फोरम बैठक के लिए गणपूर्ति तीन की होगी। प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा और किसी मुद्दे या प्रस्ताव पर मतों की समानता के मामले में, अध्यक्ष का मत निर्णायक होगा।

कोरम मौजूद नहीं होने की स्थिति में; फोरम अगले कार्य दिवस के लिए स्थगित कर दिया जाएगा;

बशर्ते कि यदि स्थगित बैठक में भी कोरम मौजूद नहीं है, तो उपस्थित सदस्य कोरम माना जाएगा।

## 22. पारिश्रमिक

- (1) फोरम के स्वतंत्र सदस्य को 30,000/- रुपये प्रति माह के समेकित पारिश्रमिक का भुगतान किया जाएगा। स्वतंत्र सदस्य अपने द्वारा आयोजित और सीजीआरएफ के अध्यक्ष द्वारा विधिवत अनुमोदित किसी भी आधिकारिक दौरे के लिए टीए/डीए (जम्मू-कश्मीर केंद्र शासित प्रदेश के 12वें स्तर के अधिकारी के लिए लागू) के हकदार होंगे।
- (2) फोरम के सदस्य की सेवा के नियम और शर्तें जो वितरण लाइसेंसधारी के रोजगार में हैं, ऐसे लाइसेंसधारी के साथ उनके रोजगार के नियमों और शर्तों / सेवा नियमों द्वारा शासित होंगे।
- (3) उपभोक्ताओं/प्रिज्यूरर के बीच नियुक्त सदस्य केवल मानद सदस्य होंगे। उन्हें लाइसेंसधारियों द्वारा फोरम की बैठकों/सुनवाई/बैठकों में भाग लेने के लिए यात्रा व्यय का भुगतान किया जाएगा।
- (4) स्वतंत्र सदस्य सहित सभी सदस्यों के पारिश्रमिक सहित फोरम के व्यय का वहन संबंधित लाइसेंसधारी द्वारा किया जायेगा।

## 23. रिक्तियां

- (1) लाइसेंसधारी यह सुनिश्चित करेगा कि कोई भी पद 30 दिनों से अधिक समय तक रिक्त न रहे।
- (2) किसी फोरम के स्वतंत्र सदस्य के कार्यकाल की समाप्ति के मामले में, प्रेस और आयोग की वेबसाइट पर विज्ञापन के माध्यम से कार्यकाल की समाप्ति से कम से कम तीन (3) महीने पहले आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे और चयन व्यक्तिगत साक्षात्कार के बाद किया जाएगा:

बशर्ते कि मृत्यु, त्यागपत्र या हटाने के कारण किसी फोरम के स्वतंत्र सदस्य के पद के लिए फोरम में कोई रिक्ति होने की स्थिति में ऐसी रिक्ति के बाद आवेदन की तिथि से एक (1) महीने के अंदर आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

## 24. सचिवालय

- (1) वितरण लाइसेंसधारी, आयोग के अनुमोदन से, मानव संसाधन और कार्यालय के स्थान को निर्दिष्ट करेगा। लाइसेंसधारी द्वारा आवश्यक मानव संसाधन और स्थान उपलब्ध कराया जाएगा।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी, फोरम के लिए आवश्यक मानव संसाधन और कार्यालय स्थान हर समय उपलब्ध कराएगा। वितरण लाइसेंसधारी फोरम पर अपने कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति के माध्यम से आवश्यक सचिवीय सहायता भी प्रदान करेगा।
- (3) लाइसेंसधारी के सेवारत अधिकारियों में से नियुक्त सदस्य फोरम के सदस्य सचिव के रूप में कार्य करेगा। फोरम का एक अलग कार्यालय होगा और फोरम के कर्मचारी पूर्णकालिक आधार पर काम करेंगे।
- (4) फोरम के कर्मचारी निम्न कार्य करेंगे:

क) शिकायतें प्राप्त करना;

ख) किसी भी अन्य दस्तावेज को प्राप्त करना जिसे फोरम में दायर करने की आवश्यकता हो सकती है;

- ग) कार्यवाही का रिकॉर्ड बनाए रखना;
  - घ) फोरम के सदस्यों को निर्देश और उचित आदेश के लिए मामलों को प्रसारित करना;
  - ङ) फोरम द्वारा जारी आदेशों के अनुपालन में अन्य सभी कार्य और गतिविधियां करना; तथा
  - च) फोरम के कामकाज और कार्यवाही के लिए आवश्यक अन्य सभी कार्य और चीजें करना।
- (5) फोरम का कार्यालय सभी कार्य दिवसों में खुला रहेगा और लाइसेंसधारी के काम के घंटों का पालन करेगा।
- (6) लाइसेंसधारी सीजीआरएफ की सभी लागतों और खर्चों को पूरा करेगा, जिसमें इन विनियमों के तहत अपने कार्यों के निर्वहन में फोरम की सहायता करने के लिए स्थापना और स्टाफ की लागत शामिल है। लाइसेंसधारी इन लागतों के लिए एक अलग रिकॉर्ड रखेगा। इन लागतों को लाइसेंसधारी द्वारा उनकी वार्षिक राजस्व आवश्यकता के माध्यम से वसूल किया जाएगा।

## 25. फोरम का विवरण व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाएगा

- (1) फोरम का नाम, स्थान, ई-मेल पता, टेलीफोन और फैक्स नंबर, संबंधित वितरण लाइसेंसधारी द्वारा समय-समय पर समाचार पत्रों के माध्यम से प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाएगा, और आयोग के कार्यालय सहित वितरण लाइसेंसधारी के सभी कार्यालयों में संबंधित वितरण लाइसेंसधारियों की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है। ऐसे व्योरे बिजली बिलों के माध्यम से उपभोक्ताओं को ऊर्जा बिलों पर उचित स्थान पर आवश्यक संदेश प्रिंट करके भी सूचित किए जाएंगे। वितरण लाइसेंसधारी इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से इन विवरणों का व्यापक प्रचार भी करेगा। इसके अलावा वितरण लाइसेंसधारी उपभोक्ताओं के लिए एक मैन्युअल भी प्रकाशित करेगा जिसमें उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिए विस्तृत प्रक्रिया का उल्लेख होगा और इसे लाइसेंसधारी के सभी कार्यालयों में उपलब्ध कराने के साथ-साथ इसकी वेबसाइट से डाउनलोड करने योग्य भी होगा।

## अध्याय IV

### फोरम से संपर्क करने का अधिकार

## 26. फोरम से संपर्क करने का अधिकार

- (1) एक शिकायतकर्ता निम्नलिखित स्थितियों में फोरम से संपर्क कर सकता है:
- क) यदि लाइसेंसधारी/आईजीआर प्रकोष्ठ शिकायत दर्ज करने में विफल रहता है; या
  - ख) यदि लाइसेंसधारी आयोग द्वारा निर्दिष्ट प्रदर्शन के मानकों के अनुसार अपने आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से किसी शिकायत को हल करने में विफल रहता है; या
  - ग) यदि उपभोक्ता/शिकायतकर्ता संभाग प्रमुख/सर्कल प्रमुख या उपयुक्त आईजीआर सेल के स्तर पर मामले को उठाने के बाद भी शिकायत के निवारण (बर्खास्तगी सहित) से संतुष्ट नहीं है।
- (2) उपभोक्ता फोरम के कार्यालय में शिकायत के साथ सीधे फोरम से संपर्क कर सकता है, जिसे फोरम आवश्यक कार्रवाई के लिए लाइसेंसधारी को अग्रेषित कर सकता है। मुद्दे की तात्कालिकता के मामले में, फोरम अपने स्तर पर शिकायत को संबोधित करने की प्रक्रिया शुरू कर सकता है।

## अध्याय V

### शिकायतों को प्रस्तुत करने और उनके निवारण के लिए प्रक्रिया

## 27. शिकायतें प्रस्तुत करना

- (1) शिकायतकर्ता अपनी शिकायत या तो व्यक्तिगत रूप से या डाक, ई-मेल या फैक्स के माध्यम से अपनी शिकायत का विवरण देते हुए प्रस्तुत कर सकता है, जैसा कि अनुबंध-1 में निर्दिष्ट है:
- बशर्ते कि फोरम मामले की योग्यता के आधार पर प्रस्तुत किसी भी शिकायत का संज्ञान लेगा और किसी भी शिकायत को निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत नहीं किए जाने के एकमात्र कारण से अस्वीकार नहीं करेगा;

बशर्ते यह भी कि वितरण लाइसेंसधारी, अपनी वेबसाइट पर, अनुबंध-1 में निर्धारित प्रारूप को इन विनियमों में शब्द रूप में अपलोड करेगा ताकि उपभोक्ता अपने विकल्प पर इलेक्ट्रॉनिक रूप में अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकें;

बशर्ते यह भी कि इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रस्तुत ऐसी शिकायत के सभी संलग्नक स्कैन किए गए रूप में प्रस्तुत किए जाएंगे;

बशर्ते यह भी कि इलेक्ट्रॉनिक रूप में शिकायत प्रस्तुत करना आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित नियमों और प्रक्रियाओं के अनुसार होगा।

- (2) शिकायतकर्ता वितरण लाइसेंसधारी द्वारा स्थापित शिकायत प्रकोष्ठ/कॉल सेंटर, यदि कोई हो, सहित संबंधित वितरण लाइसेंसधारी के निकटतम कार्यालय में भी अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकता है, जहां निगरानी के लिए नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करने वाला एक नामित अधिकारी होगा और सुनिश्चित करेगा कि संबंधित कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों को इन विनियमों के तहत निर्दिष्ट समय-सीमा के अनुसार फोरम को अग्रेषित किया जाता है।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी के प्रत्येक संबंधित कार्यालय में नामित नोडल अधिकारी फोरम के अधिकार क्षेत्र में आने वाले शिकायतकर्ताओं की शिकायतों को स्वीकार करेगा और इस प्रकार प्राप्त अन्य सहायक दस्तावेजों के साथ शिकायतों को संबंधित फोरम को सबसे तेज़ उपलब्ध साधनों के माध्यम से अगले 2 (दो) कार्य दिवस में अग्रेषित करेगा।
- (4) शिकायतकर्ता को संबंधित कार्यालय द्वारा शिकायत की प्राप्ति की पावती, क्रम संख्या और तिथि के साथ जारी की जाएगी, बशर्ते कि शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में:

(क) व्यक्तिगत रूप से, पावती तुरंत जारी की जाएगी;

(ख) डाक, ई-मेल या फैक्स द्वारा पावती अगले 2 (दो) कार्य दिवसों तक भेज दी जाएगी;

बशर्ते कि संबंधित कार्यालय में शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, अगले कार्य दिवस तक पावती के साथ उपयुक्त फोरम के संपर्क विवरण प्रदान किए जाएंगे;

बशर्ते यह भी कि जहां शिकायत फोरम को ईमेल द्वारा प्रस्तुत की जाती है, शिकायत की प्राप्ति की पावती जितनी जल्दी हो सके ईमेल द्वारा भेजी जाएगी, लेकिन दो (2) कार्य दिवसों से अधिक की देरी नहीं होनी चाहिए।

## 28. शिकायतों की प्राथमिकता

- (1) जहां तक संभव और व्यावहारिक हो, शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित प्राथमिकता क्रम के आधार पर प्राथमिकता दी जाएगी: -

- i. आपूर्ति न होना
- ii. आपूर्ति का बंद होना
- iii. नया सर्विस कनेक्शन
- iv. मीटर से संबंधित मुद्दे
- v. बिलिंग संबंधी मुद्दे
- vi. अन्य मामले;

बशर्ते कि यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी शिकायतों का निपटारा इन विनियमों के तहत निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर किया जाता है।

## 29. शिकायत प्रस्तुत करने के लिए सीमाएं/पूर्व शर्तें - (1) एक शिकायतकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी मामले में फोरम से संपर्क करने का हकदार नहीं होगा:

- i. ऐसे मामलों में जहां एक ही मामले के संबंध में और एक ही शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के बीच विवाद किसी अदालत, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण के समक्ष लंबित हैं, या एक डिक्री या

पुरस्कार या अंतिम आदेश पहले ही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या प्राधिकरण द्वारा पारित किया जा चुका है;

ii. अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 152 और 161 के अंतर्गत आने वाले मामलों में;

iii. ऐसी शिकायतें जो:

क) तुच्छ, कष्टप्रद, दुर्भावनापूर्ण हैं;

ख) बिना किसी पर्याप्त कारण के हैं;

ग) शिकायतकर्ता को प्रथम दृष्टया कोई नुकसान या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

बशर्ते कि कोई भी शिकायत/शिकायत तब तक खारिज नहीं की जाएगी जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दिया गया हो।

(2) शिकायतकर्ता, या तो सीधे या अपने विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से, अपनी शिकायत उपयुक्त फोरम को प्रस्तुत कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में उसका कनेक्शन मौजूद है या जहां उसने कनेक्शन के लिए आवेदन किया गया है।

(3) इस विनियमावली के विनियम 15 के उप-विनियम (1) के तहत की गई शिकायत प्राप्त होने पर, फोरम शिकायतकर्ता को सूचना के तहत आदेश द्वारा शिकायत को आगे बढ़ने या खारिज करने की अनुमति दे सकता है:

बशर्ते कि कोई भी शिकायत तब तक खारिज नहीं की जाएगी, जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दिया गया हो।

जहां विनियम 15 के उप-विनियम (1) के तहत शिकायत पर कार्रवाई की अनुमति है, फोरम इन विनियमों के तहत प्रदान किए गए तरीके से शिकायत के साथ आगे बढ़ेगा।

### 30. प्रक्रिया

(1) फोरम शिकायत की एक प्रति वितरण लाइसेंसधारी द्वारा नामित नोडल अधिकारी को शिकायत प्राप्त होने के तीन (3) कार्य दिवसों के अंदर, निवारण के लिए या शिकायत पर अपना जवाब दाखिल करने के लिए अग्रेषित करेगा।

(2) नोडल अधिकारी फोरम और/या विद्युत लोकपाल के समक्ष उत्तर दाखिल करने, प्रस्तुतियाँ करने, शिकायत पर मुद्दे-वार टिप्पणियाँ प्रदान करने, अनुपालन स्थिति/रिपोर्ट प्रस्तुत करने आदि के लिए समन्वयक के रूप में कार्य करेगा, जैसा कि मामला हो सकता है।

(3) नोडल अधिकारी सात (7) कार्य दिवसों (आपूर्ति न करने, कनेक्शन, पुनः कनेक्शन या आपूर्ति के विच्छेदन से संबंधित शिकायत के लिए) या पंद्रह (15) कार्य दिवसों के अंदर शिकायत पर फोरम को पैराग्राफ-वार टिप्पणियाँ प्रस्तुत करेगा। फोरम से शिकायत की प्रति प्राप्त होने के दिन (अन्य सभी शिकायतें) या ऐसे अन्य समय के अंदर जैसा कि निर्देशित किया जा सकता है, ऐसा न करने पर फोरम रिकॉर्ड पर उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगे बढ़ेगा;

बशर्ते कि फोरम लाइसेंसधारी को विभिन्न मामलों के आधार पर उत्तर प्रस्तुत करने के लिए अधिकतम सात (7) दिनों का विस्तार प्रदान कर सकता है, आपूर्ति न करने, कनेक्शन, पुनः कनेक्शन या आपूर्ति के बंद होने से संबंधित शिकायतों को छोड़कर, जिसमें उत्तर प्रस्तुत करने के लिए कोई विस्तार प्रदान नहीं किया जा सकता है।

(4) फोरम प्रतिवादी पक्ष या शिकायतकर्ता से किसी भी रिकॉर्ड की मांग कर सकता है जो शिकायत की जांच और निपटान के लिए प्रासंगिक है, और दोनों पक्ष ऐसी जानकारी, दस्तावेज या रिकॉर्ड प्रदान करने के लिए बाध्य होंगे जिसकी फोरम मांग कर सकता है ;

बशर्ते कि जहां कोई पक्ष ऐसी जानकारी, दस्तावेज या रिकॉर्ड प्रस्तुत करने में विफल रहता है और फोरम संतुष्ट है कि रिकॉर्ड रखने वाला पक्ष जानबूझकर इसे रोक रहा है, यह प्रतिकूल निष्कर्ष निकाल सकता है।

(5) फोरम अपने विवेक के अधीन किसी भी प्रतिनिधि को किसी भी मामले में, लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले कारणों के लिए, उपक्रम की शर्तों के उल्लंघन या कदाचार या फोरम को उचित सहायता प्रदान करने में विफलता के कारण उसके सामने उपस्थित होने की अनुमति से इंकार कर सकता है।

- (6) प्रतिनिधि के माध्यम से उपस्थित होने वाला कोई भी पक्ष, ऐसे प्रतिनिधि के कृत्यों या चूक के लिए जिम्मेदार होगा;  
बशर्ते कि ऐसे प्रतिनिधि को पार्टी की ओर से किसी शिकायत या दावे या उसके किसी हिस्से को बिना पार्टी की लिखित सहमति के वापस लेने की अनुमति नहीं दी जाएगी।
- (7) कोई भी पक्ष किसी भी प्रतिनिधि के कार्य से बाध्य नहीं होगा, जहां यह फोरम की संतुष्ट है कि प्रतिनिधि ने धोखाधड़ी का कोई कार्य किया है, जिससे संबंधित पार्टी के हित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।
- (8) फोरम प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होगा।
- (9) फोरम समय-समय पर लागू सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) से बाध्य नहीं होगा।
- (10) आयोग संबंधित फोरम को लिखित रूप में और कारणों सहित किसी भी मामले को उठाने का निर्देश दे सकता है, बशर्ते कि वह फोरम के अधिकार क्षेत्र में आता हो।
- (11) फोरम, अपने विवेक से, किसी ऐसे व्यक्ति को नामित कर सकता है जिसे फोरम उपयुक्त समझे, -
  - (i) एक ऐसे पक्ष का मामला प्रस्तुत कर सकता है जो अपने प्रतिनिधि को नियुक्त करने का जोखिम नहीं उठा सकता, या
  - (ii) फोरम की कार्यवाही में सहायता करने के लिए न्याय मित्र के रूप में कार्य कर सकता है।

### 31. निरीक्षण

- (1) फोरम शिकायतकर्ता के अनुरोध और निरीक्षण करने और एक स्वतंत्र रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए तीसरे पक्ष (लाइसेंसधारक के अलावा) को भी शामिल कर सकता है;  
बशर्ते कि फोरम ऐसे तीसरे पक्ष के निरीक्षण की आवश्यकता के कारणों को दर्ज करेगा, जिसका आमतौर पर और किसी मामले की विशेष परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए सहारा लिया जाना चाहिए;  
बशर्ते यह भी कि शिकायतकर्ता के अनुरोध पर निरीक्षण के खर्च को छोड़कर ऐसे तीसरे पक्ष के निरीक्षण का खर्च लाइसेंसधारी द्वारा वहन किया जाएगा, और जहां तक उचित और न्यायोचित है, ऐसे खर्चों को पास-शू खर्च के रूप में अनुमति दी जाएगी;  
बशर्ते यह भी कि यदि शिकायतकर्ता के अनुरोध पर निरीक्षण किया जाता है, तो खर्च उसके द्वारा अग्रिम रूप से जमा किया जाएगा, जिसे लाइसेंसधारी द्वारा वापस किया जा सकता है या नहीं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि शिकायत वास्तविक है या नहीं।

### 32. सुलह द्वारा निपटान को बढ़ावा देना

- (1) फोरम उपयुक्त मामलों में लाइसेंसधारी के नामित अधिकारी या संबंधित अधिकारी को, जैसा भी मामला हो, बातचीत के लिए अपने समक्ष दायर शिकायत के निवारण के लिए बुला सकता है और यदि मामला बातचीत के माध्यम से सुलझाया जाता है, तो यह निर्णय के रूप में दर्ज किया जा सकता है और फोरम के आदेश द्वारा शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी को अवगत कराया जा सकता है। मामले के ऐसे निपटारे के बाद, उपभोक्ता को उस मामले में लोकपाल को अभ्यावेदन दायर करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

### 33. अभ्यावेदन की सुनवाई

- (1) जहां फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचता है कि शिकायतकर्ता और नामित अधिकारी या लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी, जैसा भी मामला हो, को सुलह प्रक्रिया की विफलता के कारण शिकायत के निवारण के लिए सुनना आवश्यक है, फोरम शिकायतकर्ता और नामित अधिकारी या संबंधित अधिकारी, जैसा भी मामला हो, मामले के विवरण और दस्तावेजों, यदि कोई हो, जो आवश्यक हो, के साथ कॉल करेगा।
- (2) जहां शिकायतकर्ता या लाइसेंसधारी या उनका प्रतिनिधि सुनवाई के लिए निर्धारित तिथि पर फोरम के समक्ष उपस्थित होने में विफल रहता है, फोरम शिकायत पर एकतरफा निर्णय ले सकता है;

बशर्ते कि जब तक पर्याप्त कारण नहीं दिखाया जाता है और फोरम द्वारा स्थगन के कारणों को लिखित रूप में दर्ज नहीं किया जाता है, तब तक फोरम द्वारा कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा;

बशर्ते यह भी कि फोरम स्थगन के कारण हुई लागत के बारे में आदेश दे सकता है, जिसे चूककर्ता पक्ष द्वारा गैर-चूककर्ता पार्टी और/या फोरम को भुगतान किया जाना है।

### 34. अंतरिम आदेश

- (1) विनियमों के प्रावधानों के बावजूद, शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, शिकायत पर अंतिम निर्णय लंबित रहने तक, फोरम ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है;
- (2) बशर्ते कि फोरम के पास किसी भी कार्यवाही, सुनवाई या मामले में ऐसा अंतरिम आदेश पारित करने की शक्तियां होंगी, जैसा कि वह उचित समझे, यदि शिकायतकर्ता फोरम को संतुष्ट करता है कि प्रथम दृष्टया, वितरण लाइसेंसधारी ने धमकी दी है या बिजली कनेक्शन हटाने या डिस्कनेक्ट करने की संभावना है, और अधिनियम के किसी भी प्रावधान या उसके तहत बनाए गए किसी भी नियम और विनियम या आयोग के किसी आदेश का उल्लंघन करने की संभावना है, बशर्ते कि ऐसे मामलों पर फोरम का अधिकार क्षेत्र हो;

बशर्ते यह भी कि ऐसा अंतरिम आदेश शिकायत प्राप्त होने के 10 दिनों के अंदर जारी किया जाएगा;

बशर्ते यह भी कि बिलिंग विवाद से संबंधित डिस्कनेक्शन के मामले में, फोरम वितरण लाइसेंसधारी को आपूर्ति को डिस्कनेक्ट न करने का निर्देश देकर उपभोक्ता को अंतरिम राहत प्रदान कर सकता है, यदि उपभोक्ता विवादित राशि का 50 प्रतिशत जमा करता है;

परन्तु यह भी कि, जब तक ऐसा प्रतीत होता है कि अंतरिम आदेश पारित करने का उद्देश्य विलंब से विफल हो जाएगा, तब तक ऐसा कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा जब तक कि विरोधी पक्ष को सुनवाई का अवसर न दिया गया हो।

### 35. आदेश जारी करना

- (1) शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत शिकायत पर विचार करने के बाद, वितरण लाइसेंसधारी द्वारा प्रस्तुत शिकायत पर जारी की गई टिप्पणियों और अन्य सभी उपलब्ध अभिलेखों पर विचार करने के बाद, और पार्टियों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद, फोरम कार्यवाही पूरी करेगा और विनियमों में निर्दिष्ट समय के अंदर शिकायत के निवारण के लिए उचित आदेश पारित करेगा।
- (2) यदि कार्यवाही पूरी होने के बाद, फोरम मतदान के बाद संतुष्ट हो जाता है कि शिकायत में निहित कोई भी आरोप सही है, तो वह वितरण लाइसेंसधारी को निम्नलिखित में से एक या अधिक चीजों को करने का निर्देश समयबद्ध तरीके से जारी करेगा। अर्थात्:

(क) प्रश्न में शिकायत के कारण को हटा देना;

(ख) शिकायतकर्ता द्वारा भुगतान किए गए अनुचित शुल्क को लौटाना और बाद के बिलों में इसे समायोजित करना, शिकायतकर्ता द्वारा भुगतान किए गए अनुचित शुल्क को ब्याज सहित वापस लौटाना, और यह ब्याज दर प्रासंगिक अवधि के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा घोषित ब्याज दर / वित्तीय वर्ष के 1 अप्रैल को भारतीय स्टेट बैंक की अल्प अवधि की प्रमुख उधार दर के बराबर होगी, और यह ब्याज उस अवधि के लिए देय होगा जिसके लिए लाइसेंसधारी द्वारा अनुचित रूप से विवादित राशि को अपने पास रखा गया था।

(ग) वितरण लाइसेंसधारियों के प्रदर्शन के मानकों में आयोग द्वारा निर्दिष्ट शिकायतकर्ता को मुआवजे के रूप में ऐसी राशि का भुगतान करेगा;

बशर्ते कि किसी भी मामले में कोई भी शिकायतकर्ता अप्रत्यक्ष, परिणामी, आकस्मिक, दंडात्मक, या अनुकरणीय नुकसान, लाभ या अवसर की हानि का हकदार नहीं होगा;

(घ) मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त समझा जाने वाला कोई अन्य आदेश;

बशर्ते कि फोरम शिकायतकर्ता को उचित औचित्य के साथ विधिवत दर्ज उचित परिस्थितियों में आंशिक राहत का आदेश दे सकता है।

- (3) फोरम द्वारा किया गया प्रत्येक आदेश हिंदी या अंग्रेजी में एक तर्कसंगत आदेश होगा और कार्यवाही करने वाले सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित होगा;
- बशर्ते कि जहां सदस्य किसी बिंदु या मत पर भिन्नता रखते हों, बहुमत की राय फोरम का आदेश होगा;
- परन्तु बशर्ते कि अल्पसंख्यक सदस्यों की राय अभिलिखित की जाएगी और आदेश का भाग बनेगी और बहुमत द्वारा पारित आदेश के साथ जारी की जाएगी।
- (4) फोरम द्वारा पारित आदेश की प्रमाणित प्रति ऐसे आदेश के तीन दिनों के अंदर पक्षों को सूचित की जाएगी। फोरम द्वारा पारित प्रत्येक आदेश की एक प्रमाणित प्रति पक्षकारों और विद्युत लोकपाल को दी जाएगी। आदेश लाइसेंसधारी की वेबसाइट पर भी अपलोड किए जाएंगे।
- (5) निर्दिष्ट अधिकतम अवधि के बाद किसी शिकायत का निपटारा होने की स्थिति में, फोरम लिखित रूप में, लोकपाल को सूचित करते हुए उक्त शिकायत का निपटारा करते समय उसके कारणों को दर्ज करेगा।
- (6) फोरम यह सुनिश्चित करेगा कि सभी आदेश आयोग के विनियमों और आदेशों के अनुरूप हों;
- बशर्ते कि फोरम द्वारा जारी आदेश में विशेष रूप से लागू विनियमों और आदेशों का उल्लेख होगा जिनके आधार पर इसका आदेश पारित किया गया है;
- बशर्ते यह भी कि फोरम स्वयं लागू विनियमों और आदेशों से अधिक व्याख्या और प्रशासन नहीं करेगा।
- (7) यदि कोई मुद्दा आयोग के विनियमों या आदेशों में पूरी तरह से शामिल नहीं है, तो इस मुद्दे को आयोग के मार्गदर्शन के लिए अनिवार्य रूप से संदर्भित किया जाएगा।
- (8) फोरम के किसी भी कार्य या कार्यवाही को केवल फोरम के गठन में किसी दोष के कारण या इसके सदस्यों के बीच एक रक्ति के अस्तित्व के कारण अमान्य नहीं माना जाएगा।
- (9) वितरण लाइसेंसधारी सहित फोरम के किसी आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति, आदेश की तिथि के तीस (30) दिनों के अंदर, उसी फोरम में, निम्नलिखित परिस्थितियों में, ऐसे आदेश की समीक्षा के लिए आवेदन कर सकता है:
- (क) जहां कोई अपील या प्रतिनिधित्व नहीं किया गया है;
- (ख) रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि के कारण;
- (ग) एक नए और महत्वपूर्ण मामले या प्रमाण के पता चलने पर, जो उचित परिश्रम के बाद उसके संज्ञान में नहीं था या उस समय उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका जब आदेश पारित किया गया था या गलती या त्रुटि रिकॉर्ड से स्पष्ट पता चलती है।
- (10) इस मामले की समीक्षा करने के लिए एक आवेदन में उस मामले या प्रमाण के बारे में स्पष्ट रूप से वर्णन किया जाएगा, जो उचित परिश्रम के बाद उसके संज्ञान में नहीं था या उस समय उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका जब आदेश पारित किया गया था या गलती या त्रुटि रिकॉर्ड से स्पष्ट पता चलती है।
- (11) समीक्षा करने के लिए आवेदन के साथ ऐसे दस्तावेज़, सलाहकारों की रिपोर्ट होगी जैसा कि फोरम निर्धारित कर सकता है।
- (12) समीक्षा उसी पीठ द्वारा सुनी जाएगी जिसने मूल आदेश जारी किया है जो समीक्षा के अधीन है
- बशर्ते कि मूल आदेश पारित करने वाले सदस्य/सदस्यों की सेवानिवृत्ति/पदत्याग के कारण किसी अन्य पीठ द्वारा समीक्षा की सुनवाई की जानी है, तो समीक्षा आवेदन पर विद्युत लोकपाल की अनुमति प्राप्त करने के बाद ही कार्यवाई की जाएगी।
- (13) जब फोरम को यह प्रतीत होता है कि समीक्षा के लिए पर्याप्त आधार नहीं है, तो फोरम ऐसे समीक्षा आवेदन को अस्वीकार कर देगा;
- बशर्ते कि कोई भी आवेदन तब तक अस्वीकृत नहीं किया जाएगा जब तक कि आवेदक को सुनवाई का अवसर न दे दिया गया हो।
- (14) जब फोरम की राय हो कि समीक्षा आवेदन मंजूर किया जाना चाहिए, तो वह उसे मंजूर करेगा;



बशर्ते कि ऐसा कोई भी आवेदन बिना विरोधी पक्ष को पूर्व सूचना दिये बिना स्वीकार नहीं किया जाएगा, ताकि वह उस आदेश के समर्थन में उपस्थित हो सकें और उसकी सुनवाई की जा सके, जिसकी समीक्षा के लिए आवेदन किया गया है।

### 36. फोरम के आदेश का अनुपालन

- (1) फोरम द्वारा जारी आदेश या निर्देश वितरण लाइसेंसधारी या आदेश या निर्देश के लिए आवश्यक व्यक्ति द्वारा आदेश प्राप्त होने की तिथि से 60 दिनों के अंदर या ऐसी कम अवधि के अंदर जैसा कि फोरम द्वारा किए गए आदेश द्वारा निर्देशित किया जा सकता है, लागू या अनुपालन किया जाएगा। उपयुक्त मामलों में, मामले की प्रकृति पर विचार करते हुए, फोरम, लाइसेंसधारी के अनुरोध पर, अपने आदेश के अनुपालन की अवधि को अधिकतम तीन महीने तक बढ़ा सकता है।
- (2) लाइसेंसधारी का संबंधित अधिकारी अनुपालन की तिथि से सात दिनों के अंदर फोरम के आदेश की अनुपालन रिपोर्ट फोरम और शिकायतकर्ता को प्रस्तुत करेगा। फोरम अपने आदेशों के अनुपालन का रिकॉर्ड रखेगा और हर महीने उसकी समीक्षा करेगा।
- (3) अपने आदेशों का पालन न करने की स्थिति में, फोरम अनुपालन के लिए लाइसेंसधारी के उच्च अधिकारियों के साथ मामले को उठाएगा।

बशर्ते कि अनुपालन की तिथि से सात (7) कार्य दिवसों के अंदर इस तरह के अनुपालन की सूचना फोरम और शिकायतकर्ता को दी जाएगी।

- (4) फोरम के आदेश का पालन न करना आयोग के विनियमों का उल्लंघन माना जाएगा और तदनुसार अधिनियम की धारा 142 और 146 के तहत कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होगा।

### 37. फोरम के आदेश के विरुद्ध अभ्यावेदन

- (1) शिकायतकर्ता निम्नलिखित परिस्थितियों में आयोग द्वारा नियुक्त/नामित लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है:-
  - (क) यदि शिकायतकर्ता निर्दिष्ट अवधि के अंदर फोरम द्वारा शिकायत का निवारण न करने से व्यथित है,
  - (ख) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट नहीं है, और
  - (ग) यदि शिकायतकर्ता लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश के गैर-कार्यान्वयन से व्यथित है
- (2) फोरम किसी भी शिकायत को उसके समक्ष कार्यवाही के किसी भी चरण में पार्टियों के बीच हुए समझौते के संदर्भ में सुलझा सकता है और ऐसे आदेश के विरुद्ध लोकपाल के समक्ष प्रतिनिधित्व का कोई अधिकार नहीं होगा।

### 38. रिपोर्टिंग संबंधी आवश्यकताएं

- (1) वितरण लाइसेंसधारी शिकायत निवारण की निगरानी के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा।
- (2) फोरम जिस तिमाही से संबंधित है, उसकी समाप्ति के 7 दिनों के अंदर, लाइसेंसधारी, आयोग और लोकपाल को शिकायतों के निपटान पर एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- (3) त्रैमासिक रिपोर्ट अनुबंध II में निर्दिष्ट प्रारूप या समय-समय पर आयोग द्वारा निर्धारित किसी अन्य प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत की जानी चाहिए।
- (4) फोरम, जिस वित्तीय वर्ष से संबंधित है, उसकी समाप्ति के 45 दिनों के अंदर, लाइसेंसधारी, लोकपाल और आयोग को वित्तीय वर्ष के दौरान फोरम की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा वाली एक वार्षिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा।
- (5) फोरम समय-समय पर (हर तिमाही में कम से कम एक बार) उपभोक्ता जागरूकता के साथ-साथ सार्वजनिक संपर्क कार्यक्रम भी आयोजित करेगा, जिसमें उपभोक्ताओं को लाइसेंसधारी द्वारा सेवा प्रदान किए गए उपभोक्ताओं के रूप में उनके अधिकारों की व्याख्या की जाएगी। लाइसेंसधारी भी ऐसे कार्यक्रम में भाग लेगा और फोरम को सुविधा प्रदान करेगा तथा ऐसे कार्यक्रमों की व्यवस्था में व्यय को वहन करेगा।

**अध्याय VI****लोकपाल****39. योग्यताएं, नियुक्ति की शर्तें और लोकपाल को हटाना**

- (1) आयोग समय-समय पर अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (7) के तहत कार्यों के निर्वहन के लिए ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को आयोग विद्युत लोकपाल या लोकपाल के रूप में नियुक्त या अन्यथा नामित कर सकता है जिन्हें उपयुक्त समझे।
- (2) आयोग प्रत्येक लाइसेंसधारी या एक सामान्य बिजली लोकपाल या दो या अधिक वितरण लाइसेंसधारियों के लिए अलग-अलग विद्युत लोकपाल या अलग-अलग लोकपाल नियुक्त या नामित कर सकता है, जैसा कि प्राप्त अभ्यावेदन की संख्या, निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर अभ्यावेदन का निपटान, आसानी उपभोक्ताओं और भौगोलिक क्षेत्र के लिए पहुंच जैसे कारणों से अनिवार्य हो सकता है।
- (3) आयोग लोकपाल की नियुक्ति के लिए सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेगा, और आयोग द्वारा लोकपाल की नियुक्ति के लिए नामों की सिफारिश करने के लिए निम्नलिखित सदस्यों की एक चयन समिति भी बनाएगा:

क) संबंधित लोकपाल के लिए प्रत्येक उपयोगिता से एक सदस्य एमडी होगा;

ख) संबंधित लोकपाल के लिए प्रत्येक उपयोगिता से एक सदस्य निदेशक वित्त होगा;

ग) एक सदस्य जम्मू-कश्मीर और केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख के लिए जेईआरसी का सचिव होगा।

बशर्ते कि विद्युत लोकपाल की सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति के मामले में, सेवानिवृत्ति की तिथि या कार्यकाल की समाप्ति से कम से कम छह (6) महीने पहले, जैसा भी मामला हो, आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे:

परंतु मृत्यु, त्यागपत्र या हटाए जाने के कारण विद्युत लोकपाल के पद के लिए रिक्ति होने की स्थिति में, ऐसी रिक्ति होने की तिथि से एक (1) महीने के अंदर आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

- (4) आयोग द्वारा नियुक्त लोकपाल सत्यनिष्ठ, प्रतिष्ठित और बिजली क्षेत्र में अनुभव रखने वाले व्यक्ति होंगे, जिनके पास कानून, प्रबंधन, इंजीनियरिंग, वित्त, अर्थशास्त्र, वाणिज्य, लोक प्रशासन जैसे किसी भी क्षेत्र में अनुभव है, भारत सरकार के संयुक्त सचिव स्तर या समकक्ष या अतिरिक्त जिला न्यायाधीश या भारत सरकार / राज्य सरकार / राज्य बिजली उपयोगिताओं में अधीक्षण अभियंता या समकक्ष या महाप्रबंधक के रूप में अनुसूची 'क' केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम (सीपीएसयू) में या किसी भी सार्वजनिक या निजी क्षेत्र के उपक्रम या गैर-सरकारी संगठन में सेवा की है, जिसे आयोग की राय में अनुभव के स्तर को पूर्वोक्त के समकक्ष माना जा सकता है।
- (5) उपरोक्त के बावजूद, आयोग अपने किसी भी अधिकारी को लोकपाल के रूप में कार्य करने के लिए नामित कर सकता है।
- (6) नियुक्त/नामित विद्युत लोकपाल अपने कार्यालय में कार्यभार ग्रहण करने की तिथि से 3 वर्ष की अवधि के लिए पद पर बना रहेगा। नियुक्ति की अवधि आयोग के विवेक पर 3 वर्ष तक और बढ़ाई जा सकती है।  
बशर्ते कि पैंसठ वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद नियुक्त/पदनामित कोई भी विद्युत लोकपाल इस रूप में पद धारण नहीं करेगा।
- (7) लोकपाल, अपने कार्यालय में प्रवेश करने से पहले, आयोग के अध्यक्ष के समक्ष, पद और गोपनीयता की शपथ ऐसे तरीके और रूप में लेगा, जो आयोग द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।
- (8) नियुक्त विद्युत लोकपाल को 60000/- रुपये प्रतिमाह का निश्चित शुल्क दिया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, विद्युत लोकपाल केंद्र सरकार में संयुक्त सचिव के पद के श्रेणी I के अधिकारियों के पात्र के रूप में झूटी पर रहते हुए टीए / डीए के लिए हकदार होगा।
- (9) विद्युत लोकपाल 10,000 रुपये प्रति माह के वाहन भत्ते और अधिकतम 2500 रुपये प्रति माह तक के टेलीफोन भत्ते के हकदार होंगे और वास्तविक बिल के अनुसार प्रतिपूर्ति की जाएगी। विद्युत लोकपाल आयोग का पूर्व अनुमोदन प्राप्त करने के उपरान्त कलैण्डर वर्ष में 12 दिन के आकस्मिक अवकाश के लिए पात्र होगा।

- (10) लोकपाल का पद एक पूर्णकालिक पद होने के कारण, वह अपना पूरा समय लोकपाल के कार्यालय के मामलों के लिए समर्पित करेगा, और अपने कार्यकाल के दौरान किसी भी लाभ के पद पर नहीं रहेगा।
- (11) विद्युत लोकपाल आयोग को लिखित में नोटिस देकर या तीन महीने की समेकित परिलब्धियों का भुगतान करके अपना पद छोड़ सकता है। इसी प्रकार, यदि आयोग द्वारा लोकपाल को हटा दिया जाता है, तो आयोग लोकपाल को कम से कम तीन (3) महीने की लिखित पूर्व सूचना देगा।

#### 40. लोकपाल का कार्यालय

- (1) लोकपाल का कार्यालय आयोग द्वारा निर्धारित स्थान पर होगा।

बशर्ते कि उसके समक्ष प्राप्त अभ्यावेदनों के निपटान में तेजी लाने के लिए लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के अंदर विभिन्न स्थानों पर सुनवाई या कार्यवाही कर सकता है।

- (2) प्रत्येक विद्युत लोकपाल को 3 कर्मियों का एक सचिवालय प्रदान किया जाएगा जैसा कि नीचे दी गई तालिका में दिखाया गया है, जिन्हें केंद्र शासित प्रदेश सरकार/ राज्य सरकार/ केंद्र सरकार / सरकारी उपक्रमों या सार्वजनिक उपयोगिताओं से प्रतिनियुक्ति पर लिया जाता है। इस पर होने वाले खर्च को संबंधित लाइसेंसधारी के बजट में शामिल किया जाएगा। सचिवालय की स्थापना केंद्र शासित प्रदेश सरकार के अनुमोदन के अधीन होगी, इसके लिए अधिकारी/कर्मचारी लाइसेंसधारियों के मौजूदा कर्मचारियों से लिए जाएंगे और उन्हें लोकपाल के कार्यालय में झूटी पर रखा जाएगा। ऐसे कर्मचारियों का वेतन संबंधित लाइसेंसधारी द्वारा वहन किया जाएगा। इस मामले में आयोग द्वारा आवश्यक निर्देश जारी किए जाएंगे।

#### लोकपाल कार्यालय में कर्मचारी

कर्मचारी के पद का नाम	संख्या	वेतनमान
सहायक निदेशक (तकनीकी)	1	50700-160600
क्लर्क एवं कम्प्यूटर संचालक	1	29200-92300
आदेशवाहक	1	14800-47100

- (3) लोकपाल का नाम, स्थान, ईमेल पता और टेलीफोन नंबर समाचार पत्रों के माध्यम से व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा और वेबसाइटों और लाइसेंसधारियों और आयोग के कार्यालयों पर प्रदर्शित किया जाएगा और उपभोक्ताओं को बिजली बिलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा। इन्हें इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से भी प्रचारित किया जा सकता है।
- (4) कोई भी व्यक्ति नियुक्त नहीं किया जाएगा और/या एक लोकपाल के रूप में बने रहने का हकदार नहीं होगा यदि वह निम्न के कारण अयोग्य हो जाता है:
- (क) दिवालिया घोषित किया गया है; या
- (ख) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है; या
- (ग) ऐसे लोकपाल के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से अक्षम हो गया है; या
- (घ) उचित कारण के बिना कम से कम तीन महीने की अवधि के लिए अपने कार्यों का निर्वहन करने से इंकार कर दिया है या विफल रहा है; या
- (ङ) लोकपाल के रूप में अपनी नियुक्ति की किसी भी शर्त को पूरा करना बंद कर देता है; या
- (च) ऐसा वित्तीय या अन्य हित अर्जित किया है जो लोकपाल के रूप में उसके कामकाज को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकता है; या
- (छ) खुद को इस तरह से संचालित किया है या अपने पद का इस तरह दुरुपयोग किया है कि उसके पद पर बने रहने से सार्वजनिक हित या अधिनियम के उद्देश्यों और पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।
- (ज) सिद्ध हो चुके कदाचार का दोषी है।

बशर्ते कि विद्युत लोकपाल को उसके कार्यालय से तब तक नहीं हटाया जाएगा, जब तक कि आयोग, आयोग द्वारा की गई जांच पर, यह निष्कर्ष न निकाल ले कि विद्युत लोकपाल को ऐसे आधार पर हटा दिया जाना चाहिए।

#### 41. विद्युत लोकपाल को प्रतिनिधित्व

- (1) इन विनियमों के अधीन, विद्युत लोकपाल को दिया जाने वाला एक अभ्यावेदन अनुबंध III के अनुसार होगा और इसमें निम्नलिखित शामिल होंगे -
  - (क) लिखित रूप में हो,
  - (ख) उपभोक्ता द्वारा हस्ताक्षरित,
  - (ग) उपभोक्ता/लाइसेंसधारी के नाम और पता,
  - (घ) लाइसेंसधारी के शिकायत निवारण फोरम के निर्णय सहित शिकायत का विवरण; और
  - (ङ) किसी अन्य प्राधिकारी/न्यायालय में की गई शिकायत का विवरण।
- (2) विद्युत लोकपाल ऐसे अभ्यावेदन को स्वीकार कर सकता है जो उसके विवेक पर विनियमों का पालन नहीं करता है।
- (3) लोकपाल निम्नलिखित तरीके से अभ्यावेदन प्राप्त होने कि पावती प्रदान करेगा:
  - क) प्रस्तुत करने पर तत्काल यदि प्रतिनिधित्व व्यक्तिगत रूप से दिया जाता है; या
  - ख) यदि अभ्यावेदन डाक/कूरियर/ईमेल के माध्यम से प्राप्त होता है तो दो (2) कार्य दिवसों के अंदर डाक/ईमेल द्वारा।
- (4) लोकपाल, पावती जारी करते समय, उसके द्वारा स्वीकार किए गए प्रत्येक अभ्यावेदन को एक विशिष्ट मामला संख्या और तिथि निर्दिष्ट करेगा।
- (5) लोकपाल समय-समय पर प्राप्त सभी अभ्यावेदनों का सही रिकॉर्ड रखेगा।

#### 42. शिकायतकर्ता के प्रतिनिधित्व के लिए पूर्व-शर्तें/सीमाएं

- (1) लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन पर तभी विचार किया जा सकता है जब निम्नलिखित सभी शर्तें संतुष्ट हों: -
  - (क) यह शिकायतकर्ता द्वारा पीड़ित उपभोक्ता या उपभोक्ता का प्रतिनिधित्व करने वाले संघ द्वारा दायर किया गया है;
  - (ख) शिकायतकर्ता ने, लोकपाल को अभ्यावेदन देने से पहले, अपनी शिकायत के निवारण के लिए अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के तहत गठित फोरम से संपर्क किया है;
  - (ग) शिकायतकर्ता द्वारा एक ही शिकायत के संबंध में प्रतिनिधित्व, किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण के समक्ष किसी भी कार्यवाही में लंबित नहीं है या कोई डिक्री या पुरस्कार या अंतिम आदेश किसी ऐसे न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या प्राधिकरण द्वारा पारित नहीं किया गया है;
  - (घ) अभ्यावेदन कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो किसी भी पिछली कार्यवाही में लोकपाल द्वारा निपटाया गया था या योग्यता के आधार पर निपटाया गया था, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या एक या अधिक के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं कार्रवाई के कारण से संबंधित पक्ष;
  - (ङ) शिकायतकर्ता फोरम द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है या फोरम ने शिकायत को खारिज कर दिया है या निर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर आदेश पारित नहीं किया है; या लाइसेंसधारी ने फोरम के आदेश को लागू नहीं किया है;
  - (च) शिकायतकर्ता ने फोरम के निर्णय की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के अंदर या उस अवधि की समाप्ति की तिथि से 30 दिनों के अंदर लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दायर किया है जिसके अंदर फोरम को निर्णय लेने की आवश्यकता थी या समाप्ति की तिथि के बाद उस अवधि जिसके अंदर दायर किया है जिसमें वितरण लाइसेंसधारी को फोरम के आदेश को लागू करने की आवश्यकता थी, जो भी लागू हो:

बशर्ते कि लोकपाल तीस दिनों की उक्त अवधि की समाप्ति के बाद एक अभ्यावेदन पर विचार कर सकता है यदि लोकपाल संतुष्ट है कि उस अवधि के अंदर इसे दाखिल नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण है;

(छ) शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 152 और 161 के अंतर्गत नहीं आता है।

(2) अधिनियम और इस विनियम के प्रावधानों के अधीन, लोकपाल का निर्णय कि क्या अभ्यावेदन उपयुक्त है और इसके द्वारा विचार किए जाने के लिए उचित है या नहीं, अंतिम होगा।

(3) लोकपाल किसी भी स्तर पर अभ्यावेदन को अस्वीकार कर सकता है यदि उसे ऐसा प्रतीत होता है कि अभ्यावेदन में निम्न कमियाँ हैं-

(क) तुच्छ, कष्टप्रद, दुर्भावनापूर्ण है;

(ख) बिना किसी पर्याप्त कारण के किया गया है;

(ग) शिकायतकर्ता को कोई प्रथम दृष्टया नुकसान या क्षति या असुविधा नहीं हुई है;

बशर्ते कि इस संबंध में लोकपाल का निर्णय अंतिम और शिकायतकर्ता और वितरण लाइसेंस पर बाध्यकारी होगा:

बशर्ते यह भी कि उपधारा (क), (ख) और (ग) के संबंध में किसी भी अभ्यावेदन को तब तक खारिज नहीं किया जाएगा जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दिया गया हो।

(4) अभ्यावेदन के निपटान की सुविधा के उद्देश्य से, लोकपाल ऐसी प्रक्रियाओं का पालन कर सकता है, जैसा वह उचित समझे।

(5) जब लोकपाल की मध्यस्थता के माध्यम से एक अभ्यावेदन का निपटारा किया जाता है, तो लोकपाल एक सिफारिश करेगा जो वह मामले की परिस्थितियों में उचित समझे और सिफारिश की प्रतियाँ शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी को भेजेगा।

(6) यदि शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी लोकपाल की सिफारिशों को स्वीकार करते हैं, तो वे सिफारिशों की प्राप्ति की तिथि के 15 दिनों के अंदर लिखित रूप में एक संचार भेजेंगे, जिसमें स्पष्ट रूप से कहा जाएगा कि संप्रेषित समझौता उन्हें स्वीकार्य है, समग्र रूप में है, लोकपाल द्वारा की गई सिफारिशों के संदर्भ में है, और प्रतिनिधित्व के पूर्ण और अंतिम निपटान में हैं।

(7) लोकपाल अपने आदेश में इस तरह के समझौते का रिकॉर्ड बनाएगा और उसके बाद मामले को बंद कर देगा।

#### 43. क्षेत्राधिकार

(1) लोकपाल का क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र जम्मू-कश्मीर के केंद्र शासित प्रदेश और लद्दाख के केंद्र शासित प्रदेश के पूरे या किसी भी हिस्से तक विस्तारित होगा। बशर्ते कि जहां आयोग, आदेश द्वारा, एक से अधिक लोकपाल नियुक्त करता है या नामित करता है, वह ऐसे आदेश में प्रत्येक लोकपाल के क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार को परिभाषित करेगा।

#### 44. उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए लोकपाल की शक्ति और कार्य

(1) लोकपाल के पास निम्नलिखित शक्तियाँ और कर्तव्य होंगे:

क) अभ्यावेदन प्राप्त करने के लिए, ऐसे अभ्यावेदन पर विचार करना और लाइसेंसधारी और शिकायतकर्ता के बीच सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा निपटान की सुविधा प्रदान करना, और जहां ऐसा समझौता नहीं हुआ है वहाँ इन विनियमों के अनुसार एक आदेश पारित करना।

ख) लोकपाल पहले मामले में एक परामर्शदाता और मध्यस्थ के रूप में कार्य करेगा जो प्रतिनिधित्व की विषय वस्तु है।

ग) लोकपाल अपने कार्यालय पर अधीक्षण और नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और वहां कारोबार के संचालन के लिए जिम्मेदार होगा।

घ) लोकपाल 30 दिनों की निर्धारित अवधि की समाप्ति के बाद भी एक अभ्यावेदन पर विचार कर सकता है, यदि लोकपाल संतुष्ट है कि उस अवधि के अंदर इसे दाखिल नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण है। ऐसे मामलों में लोकपाल अपने आदेश में अभ्यावेदन पर विचार करने के कारणों को दर्ज करेगा।

ड) शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, लोकपाल अभ्यावेदन के निपटान के दौरान किसी भी स्तर पर ऐसे अंतरिम आदेश जारी कर सकता है जो वह आवश्यक समझे।

#### 45. सुलह द्वारा निपटान को बढ़ावा देना

- (1) यथाशीघ्र ऐसा करना व्यावहारिक हो सकता है, लेकिन अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के अंदर, लोकपाल एक प्रति के साथ अभ्यावेदन में नामित लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी को सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के बीच आपसी समझौते द्वारा प्रतिनिधित्व के निपटारे को बढ़ावा देने के लिए प्रतिनिधित्व और प्रयास। नोटिस देगा।
- (2) उपरोक्त विनियम 36 (1) के तहत दिए गए लाइसेंसधारी को नोटिस उस समय अवधि को निर्दिष्ट करेगा जिसके अंदर लाइसेंसधारी को प्रतिनिधित्व का जवाब देना आवश्यक है, और यह समय अवधि ऐसी होगी कि अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के अंदर सुलह या मध्यस्थता के द्वारा लोकपाल को मामले को निपटाने की अनुमति मिल सके।

#### 46. अभ्यावेदन की सुनवाई

- (1) अभ्यावेदन दर्ज करने के बाद, लोकपाल, पंजीकरण के सात दिनों के अंदर, संबंधित फोरम से प्रतिनिधित्व से संबंधित रिकॉर्ड मांगेगा और संबंधित फोरम ऐसे नोटिस की प्राप्ति की तिथि से सात दिनों के अंदर पूरे रिकॉर्ड को लोकपाल के कार्यालय में भेज देगा।
- (2) लोकपाल लाइसेंसधारी या लाइसेंसधारी के किसी भी अधिकारी, प्रतिनिधियों या एजेंटों को दस्तावेज, बहीखाते, सूचना और डेटा प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है जैसा कि प्रतिनिधित्व का फैसला करने के लिए आवश्यक हो सकता है और लाइसेंसधारी लोकपाल की ऐसी आवश्यकताओं का विधिवत पालन करेगा।
- (3) जहां अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के अंदर या ऐसी विस्तारित अवधि के अंदर समझौते द्वारा प्रतिनिधित्व का निपटान नहीं किया जाता है, तो लोकपाल निर्दिष्ट समग्र समय सीमा पर विचार करते हुए, तो लोकपाल तरीके, स्थान, तिथि और मामले की सुनवाई के समय का निर्धारण कर सकता है जैसा कि लोकपाल उचित समझे।
- (4) लोकपाल पक्षकारों को सुन सकता है और पक्षकारों को मामले में लिखित बयान या निवेदन प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकता है।
- (5) एक शिकायतकर्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई अन्य व्यक्ति, जो लोकपाल के समक्ष किसी भी कार्यवाही का एक पक्ष है, तो वह व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है या किसी व्यक्ति को अपना मामला लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करने के लिए और सभी या कोई भी कार्य करने के लिए अधिकृत कर सकता है।
- (6) जहां शिकायतकर्ता या लाइसेंसधारी या उनका प्रतिनिधि लगातार दो से अधिक अवसरों पर सुनवाई के लिए निर्धारित तिथि पर लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने में असमर्थ है, लोकपाल, दर्ज किए जाने वाले कारणों के लिए, ऐसे व्यक्ति की उपस्थिति को समाप्त कर सकता है और अभ्यावेदन को एकपक्षीय रूप से अस्वीकार कर सकता है या निर्णय ले सकता है।
- (7) कोई भी स्थगन सामान्यतया लोकपाल द्वारा तब तक स्वीकृत नहीं किया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाया गया हो और स्थगन देने के कारणों को लोकपाल द्वारा लिखित रूप में दर्ज नहीं किया गया हो।
- (8) लोकपाल स्थगन के कारण हुई लागत के संबंध में ऐसे आदेश दे सकता है, जो चूककर्ता पक्ष द्वारा गैर-चूककर्ता पक्ष और/या लोकपाल को भुगतान किया जाना है।

#### 47. लोकपाल को अंतरिम आदेश जारी करने की शक्ति

- (1) शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, लोकपाल अभ्यावेदन के निपटान के दौरान किसी भी स्तर पर ऐसे अंतरिम आदेश जारी कर सकता है जो वह आवश्यक समझे:
  - क) बशर्ते कि लोकपाल के पास उसके समक्ष किसी भी कार्यवाही, सुनवाई या मामले में ऐसा अंतरिम आदेश पारित करने की शक्ति होगी, जैसा कि वह उचित समझे यदि शिकायतकर्ता लोकपाल को संतुष्ट करता है कि प्रथम दृष्टया वितरण लाइसेंसधारी ने बिजली कनेक्शन हटाने कि धमकी दी है या संभावना है, और अधिनियम के किसी भी प्रावधान या उसके तहत बनाए गए किसी भी नियम और विनियम या आयोग के किसी भी आदेश का उल्लंघन करने की संभावना है, बशर्ते कि ऐसे मामलों पर लोकपाल का अधिकार क्षेत्र हो:

- ख) परन्तु बशर्ते कि जहां ऐसा प्रतीत होता है कि विलंब करने से अंतरिम आदेश पारित करने का उद्देश्य विफल हो जाएगा, को छोड़कर, ऐसा कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा जब तक कि विरोधी पक्ष को सुनवाई का अवसर न दिया गया हो।
- (2) लोकपाल को प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों द्वारा निर्देशित किया जाएगा, और इन विनियमों के अन्य प्रावधानों के अधीन, लोकपाल के पास अपनी प्रक्रिया को विनियमित करने की शक्ति होगी।
- (3) कोई भी पक्ष लोकपाल द्वारा पारित आदेश के विरुद्ध आयोग के समक्ष अपील दायर नहीं कर सकता है। हालांकि, यह शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वह उपयुक्त निकायों के समक्ष लोकपाल द्वारा पारित आदेश के विरुद्ध उचित उपाय तलाश सकता है।
- (4) लोकपाल, किसी भी समय, सुनवाई का अवसर प्रदान करने के बाद, अपने आदेश की समीक्षा, या तो स्वयं के प्रस्ताव पर या कार्यवाही के किसी भी पक्ष के आवेदन पर, आदेश के 30 दिनों के अंदर निम्न के आधार पर करेगा -
- क) नए साक्ष्य और महत्वपूर्ण मामले की खोज, जो उचित परिश्रम के अभ्यास के बाद, उसके ज्ञान में नहीं था, या आदेश दिए जाने के समय उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सकता था;
- ख) रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि के कारण;
- ग) किन्हीं अन्य पर्याप्त कारणों से।
- (5) लोकपाल समीक्षा आवेदन प्राप्त होने या लोकपाल द्वारा स्वतः समीक्षा शुरू करने की तिथि से 45 दिनों की अधिकतम अवधि के अंदर समीक्षा आदेश पारित करेगा:
- बशर्ते कि ऊपर निर्दिष्ट अधिकतम अवधि के बाद समीक्षा आदेश जारी करने की स्थिति में, लोकपाल को लिखित रूप में समीक्षा आदेश में देरी के कारणों को दर्ज करना चाहिए।
- (6) लोकपाल ऐसे कारकों द्वारा निर्देशित होगा जो लोकपाल की राय में न्याय के हित में आवश्यक हैं और प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के अनुपालन में अपनी शक्तियों का प्रयोग और अपने कार्यों का निर्वहन करते समय पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा:
- (7) बशर्ते कि लोकपाल समय-समय पर लागू सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) से बाध्य नहीं होगा।

#### 48. आदेश जारी करना

- (1) लोकपाल अपने सभी निष्कर्षों के लिए कारण बताते हुए एक लिखित आदेश पारित करेगा और आदेश के अनुसार राहत की प्रकृति का उल्लेख करेगा जिसके लिए शिकायतकर्ता हकदार है।
- (2) लेकिन किसी भी मामले में, अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि से 45 दिनों के अंदर लोकपाल यथाशीघ्र एक आदेश पारित करेगा और जहां उक्त अवधि के अंदर अभ्यावेदन के निपटान में देरी होती है तो लोकपाल इस तरह की देरी के कारण रिकॉर्ड करेगा।
- (3) लोकपाल द्वारा पारित आदेश निम्न को निर्धारित करेगा -
- (क) मुद्दे-वार निर्णय;
- (ख) आदेश पारित करने के कारण;
- (ग) विनियम 36 के तहत किए गए अंतरिम आदेश, यदि कोई हो, को समाप्त करने के कारण और उसके प्रभाव;
- (घ) वितरण लाइसेंसधारी या शिकायतकर्ता को निर्देश, यदि कोई हो, और
- (ङ) मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त समझा जाने वाला कोई अन्य आदेश।
- (4) आदेश की एक प्रति पक्षकारों और संबंधित फोरम को भी ऐसे आदेश की तिथि से एक सप्ताह के अंदर सूचनार्थ भेजी जाएगी।

#### 49. रिपोर्टिंग आवश्यकताएं

- (1) लोकपाल, जिस अवधि से वह संबंधित है, उसकी समाप्ति के 7 दिनों के अंदर, आयोग को उसके समक्ष दायर सभी अभ्यावेदनों पर एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।
- (2) रिपोर्ट में निम्न शामिल होगा-
- (क) अभ्यावेदन के तथ्य;
- (ख) संक्षेप में पार्टियों की प्रतिक्रियाएं;

- (ग) लाइसेंसधारी द्वारा वितरण प्रदर्शन मानकों के अनुपालन पर लोकपाल की राय;
  - (घ) आदेश में लाइसेंसधारी और/या उपभोक्ता को जारी किए गए प्रमुख निर्देश; तथा
  - (ङ) लाइसेंसधारी और/या उपभोक्ता द्वारा आदेश का अनुपालन।
- (3) लोकपाल इन विनियमों के अनुबंध-IV के अनुसार आयोग को एक त्रैमासिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा।
- (4) लोकपाल जिस वित्तीय वर्ष से संबंधित है, उसकी समाप्ति के 45 दिनों के अंदर आयोग और राज्य सरकार को वित्तीय वर्ष के दौरान लोकपाल के कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा वाली एक वार्षिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा।
- उपरोक्त खंड 7.54, 7.55 और 7.56 के अनुसार आयोग को प्राप्त रिपोर्ट आयोग की वेबसाइट पर डाली जाएगी।

#### 50. अभिलेखों का निरीक्षण और प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति

- (1) शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी, अभ्यावेदन के संबंध में लोकपाल द्वारा दिए गए आदेशों, निर्णयों, निर्देशों उसके समर्थन में कारणों की प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने के हकदार होंगे।
- (2) कोई भी व्यक्ति/उपभोक्ता लोकपाल के आदेशों की एक प्रति प्राप्त करने का हकदार होगा, जो उचित लागत के भुगतान और अन्य शर्तों के अनुपालन के अधीन होगा, जैसा कि लोकपाल निर्देश दे सकता है।

#### 51. वेबसाइट पर सूचना

- (1) लोकपाल के बारे में जानकारी और अन्य विवरण जैसे कि अगली सुनवाई की तिथि, उपभोक्ताओं / शिकायतकर्ताओं के लिए लोकपाल द्वारा पारित आदेश आदि आयोग की वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे। लोकपाल ऐसी सभी सूचनाओं को समय-समय पर अपडेट करता रहेगा।

#### 52. सूचना मांगने की शक्ति

- (1) अपने कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, लोकपाल को किसी भी पक्ष को प्रतिनिधित्व की विषय वस्तु से संबंधित किसी भी जानकारी या किसी दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने का आदेश दे सकता है, जिसका उन्हें ज्ञान है या जो उनके कब्जे में हैं।  
बशर्ते कि बिना किसी पर्याप्त कारण के मांग का अनुपालन करने में लाइसेंसधारी की विफलता की स्थिति में, लोकपाल, यदि वह उचित समझे, उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर मामले को निपटाने के लिए आगे बढ़ सकता है। लोकपाल इस प्रश्न के संबंध में आयोग को सूचित करेगा।
- (2) लोकपाल लाइसेंसधारी को निरीक्षण करने का निर्देश दे सकता है या किसी तीसरे पक्ष को ऐसा निरीक्षण करने के लिए नियुक्त कर सकता है, जैसा कि प्रतिनिधित्व के त्वरित निपटान और शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक है।

#### 53. आयोग की स्वतः शक्तियां

- (1) आयोग के पास ऐसे किसी भी मामले का स्वतः संज्ञान लेने की शक्ति होगी जो लोकपाल के समक्ष लंबित है या उसका निपटारा किया जा चुका है, जहां वह ऐसा करना उचित समझता है। आयोग, जहां वह इस विनियम के तहत अपनी शक्तियों का प्रयोग करता है, लोकपाल के आदेशों को उलटने के आदेश पारित कर सकता है:  
बशर्ते कि आयोग लोकपाल के आदेशों को उलट न दे या लोकपाल के समक्ष लंबित किसी विवाद का संज्ञान तब तक न ले जब तक कि वह उस आशय का लिखित में तर्कपूर्ण आदेश न दे।  
जहां आयोग उपरोक्त खंड (i) के तहत लोकपाल के समक्ष लंबित विवाद का संज्ञान लेता है, वहां लोकपाल मामले के संबंध में कोई और आदेश पारित नहीं करेगा, और मामला आयोग द्वारा अंतिम रूप से तय किया जाएगा।
- (2) किसी भी मामले के संबंध में आयोग के पास इन विनियमों के तहत लोकपाल के समान अधिकार और कार्य होंगे, जिस पर वह स्वतः संज्ञान लेता है।  
बशर्ते कि आयोग आदेश द्वारा अपने आप को अतिरिक्त शक्तियां प्रदान कर सकता है जो इसके लिए आवश्यक हो सकता है कि वह किसी भी मामले को प्रभावी ढंग से तय कर सके, जिसका उसने इस विनियमन के तहत स्वतः संज्ञान लिया है।



**अध्याय VII****उपभोक्ता वकालत****54. इन विनियमों की प्रतियों की आपूर्ति**

अनुरोध प्राप्त होने पर, वितरण लाइसेंसधारी यह सुनिश्चित करेगा कि इन विनियमों की प्रतियां उपभोक्ताओं को एक लागत के भुगतान पर उपलब्ध कराई जाती हैं, जो कि फोटोकॉपी की लागत से अधिक नहीं होगी।

**55. रिपोर्ट प्रस्तुत करना**

फोरम और विद्युत लोकपाल समय-समय पर उनके द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों और अभ्यावेदनों का सही और उचित रिकॉर्ड बनाए रखेंगे और आयोग द्वारा निरीक्षण के लिए ऐसे रिकॉर्ड उपलब्ध कराएंगे जिनकी आयोग को आवश्यकता हो सकती है।

**56. मंचों और विद्युत लोकपाल की भाषा**

शिकायत/प्रतिवेदन और फोरम और विद्युत लोकपाल की कार्यवाही अंग्रेजी या हिंदी में दर्ज की जाएगी।

**57. एक उपभोक्ता समर्थन प्रकोष्ठ**

1. उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए कार्यशालाओं, प्रशिक्षण, संगोष्ठियों और त्रैमासिक पत्रिकाओं को जारी करके उपभोक्ता प्रतिनिधियों और सीजीआरएफ की क्षमता निर्माण के लिए प्रत्येक विद्युत लोकपाल कार्यालय में आयोग द्वारा एक उपभोक्ता वकालत प्रकोष्ठ स्थापित और वित्त पोषित किया जा सकता है।
2. प्रत्येक विद्युत लोकपाल के कार्यालय में उपभोक्ता वकालत प्रकोष्ठ संबंधित विद्युत लोकपाल के पर्यवेक्षण और आयोग के अंदर स्थापित मौजूदा उपभोक्ता वकालत प्रकोष्ठ के समग्र पर्यवेक्षण के तहत कार्य करेगा।
3. आयोग अप्रैल से शुरू होने वाले वित्तीय वर्ष के लिए प्रत्येक वर्ष मार्च महीने में प्रत्येक विद्युत लोकपाल के कार्यालय में उपभोक्ता वकालत प्रकोष्ठ के लिए एक उपयुक्त बजट आवंटित करेगा।
4. प्रत्येक विद्युत लोकपाल, अन्य बातों के साथ-साथ कार्यशालाओं, प्रशिक्षण, संगोष्ठियों और त्रैमासिक पत्रिकाओं को जारी करके उपभोक्ता जागरूकता में सुधार के लिए अपने अधिकार क्षेत्र में प्रत्येक फोरम को आवंटित बजट के अंदर से उचित धन उपलब्ध कराएगा।
5. आयोग के अंदर स्थापित उपभोक्ता सहायता प्रकोष्ठ निम्नलिखित अतिरिक्त कार्य भी करेगा:
  - (क) त्रैमासिक आधार पर विभिन्न मंचों और विद्युत लोकपाल के प्रदर्शन का मूल्यांकन, विनियम 50 के अनुसार त्रैमासिक रिपोर्ट में प्रस्तुत विवरण के अनुसार;
  - (ख) फोरम और बिजली लोकपाल द्वारा प्रस्तुत शिकायतों, अभ्यावेदन और रिपोर्टों की अर्ध-वार्षिक समीक्षा;
  - (ग) आयोग को फोरम और बिजली लोकपाल द्वारा प्रस्तुत रिपोर्टों की समीक्षा और वितरण लाइसेंसधारियों द्वारा समय-समय पर किए गए उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षण के परिणामों के आधार पर नियमों में किए जाने वाले सुधारों पर सलाह देना;
  - (घ) वितरण लाइसेंसधारियों के प्रदर्शन के मानकों के संबंध में प्राप्त प्रदर्शन के स्तर के संबंध में वितरण लाइसेंसधारी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट का विश्लेषण;
  - (ङ) संबंधित फोरम के प्रदर्शन पर उपभोक्ताओं की प्रतिक्रिया लेना;
  - (च) शिकायत प्रस्तुत करने के लिए वेब-आधारित पोर्टल के निर्माण पर वितरण लाइसेंसधारी को सलाह देना;
  - (छ) वितरण लाइसेंसधारी को प्रत्येक दो (2) वर्षों में एक बार किए जाने वाले उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षण पर सलाह देना।

**अध्याय VIII****विविध****58. आयोग की अधीक्षण और नियंत्रण की शक्ति**

- (1) आयोग के पास फोरम और लोकपाल पर अधीक्षण और नियंत्रण की सामान्य शक्तियाँ होंगी और इस उद्देश्य के लिए वह फोरम / वितरण लाइसेंसधारी / लोकपाल से कोई रिकॉर्ड मांग सकता है और उस पर उचित आदेश / निर्देश जारी कर सकता है। फोरम/वितरण लाइसेंसधारी/लोकपाल ऐसे निर्देशों का विधिवत पालन करेगा जो आयोग समय-समय पर जारी कर सकता है।

**59. बाधाओं को दूर करने की शक्तियाँ**

- (1) यदि इन विनियमों के किसी भी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग स्वतः संज्ञान ले सकता है और सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, विद्युत अधिनियम, 2003 के असंगत न होते हुए, लाइसेंसधारी को उपयुक्त कार्रवाई करने का निर्देश दे सकता है जो कठिनाइयों को दूर करने के उद्देश्य से आवश्यक या समीचीन प्रतीत होता है।
- (2) लाइसेंसधारी आयोग को एक आवेदन कर सकता है और इन विनियमों के अनुसार फोरम की स्थापना में आने वाली किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए उपयुक्त आदेश मांग सकता है।

**60. अभ्यास निर्देश जारी करने की शक्ति**

- (1) अधिनियम के प्रावधानों के अधीन, आयोग समय-समय पर आदेश जारी कर सकता है और इन विनियमों को आगे बढ़ाने के निर्देश दे सकता है।

**61. संशोधन करने की शक्ति**

- (1) आयोग, किसी भी समय, इन विनियमों के किसी प्रावधान में परिवर्तन, बदलाव, या संशोधन कर सकता है।

**62. निरसन और छूट**

- (1) इन विनियमों में कुछ भी ऐसे आदेश देने के लिए आयोग की अंतर्निहित शक्ति को सीमित या अन्यथा प्रभावित करने वाला नहीं माना जाएगा जो न्याय के उद्देश्यों को पूरा करने या आयोग की प्रक्रिया के दुरुपयोग को रोकने के लिए आवश्यक हो।
- (2) इन विनियमों में कुछ भी आयोग को अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप एक प्रक्रिया अपनाने से नहीं रोकेंगा, जो इन विनियमों के किसी भी प्रावधान से भिन्न है, यदि आयोग, किसी मामले या मामलों की श्रेणी की विशेष परिस्थितियों को देखते हुए और लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले कारणों से, ऐसे मामले या के श्रेणी से निपटने के लिए इसे आवश्यक या समीचीन समझता है।
- (3) इन विनियमों में कुछ भी, स्पष्ट रूप से या निहित रूप से, आयोग को किसी भी मामले से निपटने या अधिनियम के तहत किसी भी शक्ति का प्रयोग करने से नहीं रोकेंगा, जिसके लिए कोई विनियम नहीं बनाया गया है, और आयोग ऐसे मामलों, शक्तियों और कार्यों से इस तरह से निपट सकता है जैसा की यह ठीक समझता है।
- (4) इन विनियमों में निहित कुछ भी उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) और संशोधन/परिवर्तन सहित किसी भी अन्य कानून के तहत उपभोक्ता के अधिकारों और विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।
- (5) इन विनियमों की अधिसूचना पर, संयुक्त विद्युत नियामक आयोग (गोवा राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के लिए) उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल विनियम, 2019 को, इसके संशोधनों सहित, निरसित हो जाएगा।

आयोग के आदेश द्वारा

वी. के. धर, (जेकेएस), सचिव, जेईआरसी

[विज्ञापन-III/4/असा./707/2022-23]

**अनुलग्नक 1**

**फोरम के सम्मुख शिकायत  
शिकायत निवारण के लिए फोरम को आवेदन**

दिनांक: \_\_\_\_\_

1. शिकायतकर्ता का नाम: \_\_\_\_\_

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता: \_\_\_\_\_

पिन कोड : \_\_\_\_\_

फोन नंबर: \_\_\_\_\_

फैक्स नंबर: \_\_\_\_\_

ईमेल आईडी: \_\_\_\_\_

3. कनेक्शन की प्रकृति और उपभोक्ता संख्या \* (कनेक्शन के लिए आवेदन करने के मामले में, आवेदन संख्या बताएं): \_\_\_\_\_

4. मण्डल/उप मण्डल/अनुभाग का नाम\*: \_\_\_\_\_

5. शिकायत प्राप्त करने वाला फोरम\*: \_\_\_\_\_

6. शिकायत की श्रेणी (कृपया संबंधित बॉक्स/बॉक्स पर टिक करें):

क. गलत बिलिंग \_\_ ख. बकाया की वसूली \_\_ ग. दोषपूर्ण मीटर \_\_ घ. जले हुए मीटर \_\_ ङ. आपूर्ति में रुकावट \_\_  
च. आपूर्ति में हार्मोनिक्स \_\_ छ. आपूर्ति वोल्टेज से संबंधित \_\_ ज. घटिया सेवा \_\_ झ. नया कनेक्शन प्रदान करने में विलम्ब \_\_ ट. पुनः कनेक्शन \_\_ ठ. कनेक्टेड लोड में परिवर्तन \_\_ ड. कनेक्शन का स्थानांतरण \_\_

ढ. अन्य, कृपया निर्दिष्ट करें) \_\_\_\_\_

7. कर्मचारी/कर्मचारियों का नाम, पदनाम और कार्यालय का पता जिनके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है (यदि कोई हो): \_\_\_\_\_

8. शिकायत का विवरण, शिकायत को जन्म देने वाले तथ्य\* (यदि स्थान पर्याप्त नहीं है तो कृपया अलग शीट संलग्न करें)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. फोरम से मांगी गई राहत की प्रकृति

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया किसी भी प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करें जो शिकायत को जन्म देने वाले तथ्यों का समर्थन करते हैं)

11. घोषणा:

(क) मैं/हम, शिकायतकर्ता यहां घोषणा करते हैं कि:

(i) यहां ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; तथा

(ii) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य और दस्तावेजों को छुपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है

(ख) वर्तमान शिकायत की विषय-वस्तु मेरे/हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार मेरे/या हम में से किसी एक या विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा मंच को कभी भी प्रस्तुत नहीं की गई है।

(ग) मेरी/हमारी शिकायत की विषय वस्तु का समाधान फोरम के माध्यम से पिछली किसी कार्यवाही में नहीं किया गया है।

(घ) मेरी/हमारी शिकायत का विषय किसी सक्षम प्राधिकारी/अदालत/मध्यस्थ द्वारा तय नहीं किया गया है, और ऐसे किसी भी प्राधिकरण/अदालत/मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

आपका विश्वासनीय

(हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का नाम बड़े अक्षरों में)

नामांकन - (यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को फोरम के समक्ष उपस्थित होने और अपनी ओर से प्रस्तुतियाँ करने के लिए नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।)

मैं/हम उपरोक्त नामित उपभोक्ता एतद्वारा श्री/श्रीमती .....को, जिसका पता ..... है, कार्यवाही में मेरे/हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामित करते हैं और पुष्टि करते

हैं कि उसके द्वारा कोई बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मुझ पर/हम पर बाध्यकारी होगी। उन्होंने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

पावती रसीद

शिकायत (समर्थक दस्तावेजों के साथ) में \_\_\_\_\_ जिसमें \_\_\_\_\_ पृष्ठ की है जो शिकायत के निवारण के लिए \_\_\_\_\_ को प्राप्त हुई है।

कार्यालय प्रभारी के हस्ताक्षर

नाम \_\_\_\_\_

पद \_\_\_\_\_

दिनांक \_\_\_\_\_

### अनुलग्नक II

#### फोरम द्वारा तिमाही रिपोर्टिंग

तिमाही:..... वित्तीय वर्ष: .....

##### 1. सीजीआरएफ़ का विवरण

क्रम संख्या	राज्य/एसईआरसी	सीजीआरएफ़ की संख्या	प्रत्येक सीजीआरएफ़ के लिए संबंधित अधिकारी का विवरण

##### 2. रिक्तियाँ

क्रम संख्या	राज्य/एसईआरसी	रिक्त पद	अवधि जब से पद रिक्त है

##### 3 सीजीआरएफ़ द्वारा शिकायत निवारण

1	सीजीआरएफ़ का नाम	
2	पिछली तिमाही की समाप्ति पर बकाया शिकायतों की संख्या	
3	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	
4	तिमाही के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	
5	तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या	
6	दो महीने से अधिक पुरानी लंबित शिकायतों की संख्या	
7	तिमाही में सीजीआरएफ़ की बैठकों की संख्या	

### अनुलग्नक III

#### लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करना

दिनांक\*: \_\_\_\_\_

सेवा में

लोकपाल (पूरा पता निर्दिष्ट करें)

प्रिय महोदय/महोदया

विषय : (कृपया उस फोरम के आदेश का उल्लेख करें जिससे लोकपाल को अभ्यावेदन किया जा रहा है)

शिकायत का विवरण इस प्रकार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम: \_\_\_\_\_

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता \*: \_\_\_\_\_

पिन कोड\*: \_\_\_\_\_

फोन नंबर\*: \_\_\_\_\_

फैक्स: \_\_\_\_\_

ईमेल आईडी: \_\_\_\_\_

3. कनेक्शन की प्रकृति और उपभोक्ता संख्या \* (कनेक्शन के लिए आवेदन करने के मामले में, आवेदन संख्या बताएं): \_\_\_\_\_

4. प्रभाग/उप प्रभाग/अनुभाग का नाम\*: \_\_\_\_\_

5. फोरम का नाम और पता\*: \_\_\_\_\_

6. शिकायतकर्ता द्वारा फोरम में शिकायत प्रस्तुत करने की तिथि\* (कृपया शिकायत की 3 प्रतियां संलग्न करें): \_\_\_\_\_

7. प्रतिनिधित्व का विवरण, प्रतिनिधित्व को पैदा करने वाले तथ्य\* (यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया अलग शीट संलग्न करें)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. क्या उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो गया है? (यदि हाँ, तो कृपया फोरम के उस आदेश की तीन प्रतियाँ संलग्न करें जिसमें उसके अंतिम निर्णय की सूचना दी गई हो)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. यदि उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो गया है, तो क्या फोरम द्वारा उपभोक्ता द्वारा लाइसेंसधारी को भुगतान की जाने वाली किसी राशि का निर्धारण किया गया था? (यदि हाँ, तो कृपया लोकपाल के पास ऐसी राशि के 1/3 जमा की रसीद संलग्न करें)

10. लोकपाल से मांगी गई राहत की प्रकृति

\_\_\_\_\_

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया सभी प्रासंगिक दस्तावेजों की तीन प्रतियां संलग्न करें जो प्रतिनिधित्व को जन्म देने वाले तथ्यों का समर्थन करते हैं)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 12. घोषणा

(क) मैं/हम, शिकायतकर्ता यहां घोषणा करते हैं कि:

(i) यहां ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; तथा

(ii) मैंने/हमने यहां ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य और इसके साथ जमा किए गए दस्तावेजों को छुपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है।

(ख) वर्तमान प्रतिनिधित्व की विषय वस्तु को मेरे/हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार मेरे/या हम में से किसी एक या विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा कभी भी लोकपाल के कार्यालय के समक्ष नहीं लाया गया है।

(ग) मेरे/हमारे अभ्यावेदन की विषय वस्तु का समाधान लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से पिछली किसी कार्यवाही में नहीं किया गया है।

(घ) वर्तमान अभ्यावेदन का विषय किसी सक्षम प्राधिकारी/अदालत/मध्यस्थ द्वारा तय नहीं किया गया है, और ऐसे किसी भी प्राधिकरण/अदालत/मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का नाम)

नामांकन - (यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने और अपनी ओर से पेश होने के लिए नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।)

मैं/हम उपरोक्त नामित उपभोक्ता एतद्वारा श्री/श्रीमती ..... को, और जिसका पता ..... कार्यवाही में मेरे/हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामित करते हैं और पुष्टि करते हैं कि उनके द्वारा किया गया कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मुझ पर/हम पर बाध्यकारी होगी। उन्होंने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

#### अनुलग्नक-IV

#### लोकपाल द्वारा तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए प्रारूप

क्रम संख्या	राज्य/एसईआरसी/जेईआरसी	लोकपाल का विवरण

#### लोकपाल द्वारा शिकायतों का निपटारा

1	लोकपाल का नाम	
2	पिछली तिमाही की समाप्ति पर बकाया शिकायतों की संख्या	
3	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	
4	तिमाही के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	
5	तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या	
6	दो महीने से अधिक पुरानी लंबित शिकायतों की संख्या	
7	तिमाही में लोकपाल की बैठकों की संख्या	

#### अनुलग्नक V

#### केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और काश्मीर व लद्दाख के लिए

#### संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

#### उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के स्वतंत्र सदस्य के पद के लिए आवेदन पत्र

- आवेदक का नाम \_\_\_\_\_
- संपर्क विवरण: फोन न. (आवास) \_\_\_\_\_
- मोबाइल न. : \_\_\_\_\_ ईमेल आईडी: \_\_\_\_\_
- वर्तमान आवासीय पता: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

कृपया हाल ही का पासपोर्ट आकार का फोटोग्राफ यहां चिपकाएं

➤ स्थायी आवासीय पता:

➤ जन्म तिथि: \_\_\_\_\_

➤ आयु: \_\_\_\_\_

➤ योग्यता: \_\_\_\_\_

➤ पद जिसके लिए आवेदन किया गया है: **उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच का स्वतंत्र सदस्य**

➤ स्थान का विकल्प (कृपया उस स्थान पर निशान लगाएँ जहाँ आप अपनी सेवाएँ देना चाहते हैं):

1. जम्मू में जेपीडीसीएल सीजीआर फोरम
2. श्रीनगर में केपीडीसीएल सीजीआर फोरम
3. लेह में एलपीडीडी सीजीआर फोरम

➤ शैक्षणिक विवरण (कृपया सहायक दस्तावेज संलग्न करें): \_\_\_\_\_

➤ कैरियर की मुख्य विशेषताएं: (नवीनतम सबसे पहले)

- कार्य अनुभव विवरण (कृपया सहायक दस्तावेज संलग्न करें): \_\_\_\_\_
- वर्तमान उपलब्धियों का विवरण (कृपया सहायक दस्तावेज संलग्न करें): \_\_\_\_\_

➤ कोई अन्य प्रश्न/कोर्ट केश/लंबित याचिका/वर्तमान में चालू: \_\_\_\_\_

घोषणा: मैं, एतद द्वारा पुष्टि करता हूँ कि ऊपर दी गई सभी जानकारी मेरी जानकारी के अनुसार सत्य और सही है।

स्थान:

नाम और हस्ताक्षर

दिनांक:

### अनुलग्नक – VI

#### मनोनीत सदस्य के लिए आवेदन का सांकेतिक प्रारूप

जेपीडीसीएल/केपीडीसीएल/एलपीडीडी द्वारा उपभोक्ता/उपभोक्ता प्रतिनिधि के रूप में नामांकन के लिए आवेदन  
उप-विभाग/विभाग/सर्कल/विंग का नाम: -----

- उम्मीदवार का नाम:
- उम्मीदवार की आयु (65 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।):
- पिता का नाम:
- मोबाइल नंबर:
- ईमेल आईडी (यदि उपलब्ध हो):
- पता:
- योग्यता
- बिजली कनेक्शन संख्या / खाता संख्या:
- अनुबंधित लोड:
- उपभोक्ता श्रेणी:
- अवधि जब से उपभोक्ता उपरोक्त श्रेणी में है (3 वर्ष से कम नहीं होना चाहिए।)
- अच्छे पूर्ववृत्त के बारे में स्व-प्रमाणन (लगभग 50 शब्दों का एक नोट लिखें)
- स्व-प्रमाणन कि वह बिजली का चूककर्ता नहीं है (नवीनतम बिजली बिल की प्रति संलग्न की जाए और आवेदन प्राप्त होने के बाद लाइसेंसधारी द्वारा प्रमाणित की जाए)

**JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION  
(FOR UT OF JAMMU & KASHMIR AND UT OF LADAKH.)**

**NOTIFICATION**

Jammu, the 1st March, 2023

**F. No. JERC-JKL/REG/2023/ 05.**—Whereas, in exercise of the powers conferred under clauses {r},{s} and {zp} of Sub-section (2) of Section 181 read with Sub-sections (5) (6) (7) and (8) of Section 42 of the Electricity Act 2003 (36 of 2003) read with the **Electricity (Rights of Consumers) Rules, 2020** notified by Government of India and all powers enabling it in this behalf, the Joint Electricity Regulatory Commission (for the UT of Jammu & Kashmir and UT of Ladakh) hereby makes the following regulations for providing guidelines/directions to the distribution licensees of its jurisdiction for establishing Forum(s) for redressal of grievances of consumers and for the appointing/designating of Electricity Ombudsman by the Commission.

**CHAPTER I**

**SHORT TITLE, COMMENCEMENT, SCOPE, DEFINITION AND INTERPRETATION**

**1. Short title, extent and commencement: -**

- 1.1. These Regulations shall be called the **Joint Electricity Regulatory Commission for UT of Jammu & Kashmir and UT of Ladakh (Consumer Grievances Redressal Forum, Electricity Ombudsman and Consumer Advocacy) Regulations, 2023.**
- 1.2. These Regulations shall be applicable to the Licensees/Franchisees operating in the UT of Jammu & Kashmir and UT of Ladakh in their respective licensed areas.
- 1.3. These Regulations shall come into force from the date of their publication in the official Gazette.

**2. Objectives, Scope and application: -**

- 2.1. Without prejudice to right which a consumer may have apart from the rights conferred upon him under section 42 of the Act, the said section 42 requires every distribution licensee to establish a Consumer Grievance Redressal Forum as per the guidelines of the Commission and any consumer who is aggrieved by non-redressal of his grievance by the forum, may make a representation for the redressal of his grievance to an authority to be known as Ombudsman, to be appointed or designated by the Commission, who is to settle the grievance of the consumer within such time and in such manner as may be specified by the State Commission.
- 2.2. The objective of these Regulations is to lay down the guidelines/directions/instructions for setting up the Consumer Grievance Redressal Forum under section (5) of section 42 of the Act and the time limits within which and the manner in which the Consumer Grievance Redressal Forum and the Ombudsman, to be appointed under sub-section (6) of section 42 of the Act, shall settle the grievances of the consumers.
- 2.3. These Regulations shall be applicable to the Licensees/Franchisees operating in the UT of Jammu & Kashmir and UT of Ladakh in their respective licensed areas.
- 2.4. Nothing contained in these Regulations shall, expressly or impliedly, restrict the rights and privileges of the consumers available to them.

**3. DEFINITIONS: -**

In these Regulations, unless the context otherwise requires:

- (a) "**Act**" means the Electricity Act, 2003 (No.36 of 2003);
- (b) "**Area of supply**" means the area within which a distribution licensee (including franchisee area) is authorized by his/her/their licence to supply electricity;
- (c) "**Annexure**" means the annexure to these Regulations;
- (d) "**Chairperson**" means the Chairperson of the Forum;
- (e) "**Commission**" means the Joint Electricity Regulatory Commission for UT of Jammu & Kashmir and UT of Ladakh;
- (f) "**Complainant /Consumer**" means and includes



- (i) any electricity consumer or consumers including their legal heirs or successors, having a grievance/complaint against a licensee and lodging the same either directly or through their representatives,
  - (ii) any voluntary/registered consumer society/association or associations, registered under the law for the time being in force and making the complaints in the larger common or similar interest of the consumers,
  - (iii) any person whose electricity connection is disconnected,
  - (iv) an applicant for a new connection for the supply of electricity;
  - (v) A consumer as defined under clause 15 of Section 2 of the Act
  - (vi) Any unregistered association or group of consumers where they have common or similar interests;
- (g) **“Complaint”** means any complaint made by a Complainant, either in writing, including e-mail and facsimile modes, or verbally over phone if such numbers are specified by a Licensee for lodging complaints, or by visiting personally to such offices of the Licensee which are designated by the Licensee for registering the complaints, to a Licensee, which may, without limitation, include complaints relating to:
- (i) any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which has been undertaken to be performed by the Licensee in pursuance of a licence and/or any contract or agreement or under the Electricity Supply Code or in relation to Standards of Performance of Licensees, as specified by the Commission;
  - (ii) any unfair trade practice or restrictive trade practice which has been adopted by the Licensee in providing Electricity Service;
  - (iii) Electricity Services which are being offered for use to the public in contravention of the provisions of any applicable law including safety code, rules and regulations, as prescribed by the competent authorities under the relevant laws or established through prudent industry practices, and as a result whereof the life and safety of the human beings, livestock or property is put at risk and endangered.
- Provided that the following shall not be considered as the complaint namely:
- (iv) any grievances arising out of application of Sections 126, 127, 135 to 139, 142, 143, 149, 152 and 161 of the Act;
  - (v) any matter pending before, or decided by, any court of law, or authority (except an authority under the control of the licensee) or the Forum, and
  - (vi) any complaint in regard to recovery of arrears where the billed amount is not disputed
- (h) **“Consumer”** means for the purpose of these Regulations shall be a consumer as defined under sub-section 15 of Section 2 of the Act and shall also include a person applying for new connection.
- (i) **“Distribution Licensee ”** means a licensee authorised to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in its licensed area of supply;
- (j) **“Electricity Service”** in particular and without prejudice to the generality of the term includes supply, billing, metering and maintenance of electrical energy to the Consumer and all attendant sub-services and also any other service which a Licensee is required to provide pursuant to his licence or under any applicable law.
- (k) **“Electricity Ombudsman”** means an authority appointed or designated by the Commission, under Sub-section (6) of Section 42 of the Act, to whom a representation may be made by any consumer, who is aggrieved by non-redressal of his Grievance by the Forum;
- (l) **“Forum”** means ‘Electricity Consumers Grievances Redressal Forum’, constituted by each licensee in terms of Sub-section (5) of Section 42 of the Act;
- (m) **“Franchisee”** means a person authorised by a Distribution Licensee to distribute electricity on its behalf in a particular area within his area of supply;
- (n) **“Grievance”** means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance, which has been undertaken to be performed by a Distribution Licensee in pursuance of a licence, contract, agreement or under the Electricity Supply Code or in relation to Standards of Performance of Distribution Licensees as specified by the Commission and includes

inter alia Grievances in respect of non-compliance of any Order of the Commission or any action to be taken in pursuance thereof, which are within the jurisdiction of the Forum or Electricity Ombudsman, as the case may be. However, the matters falling within the purview of any of the following provisions of the Act will not form a grievance under these Regulations:

- (i) Unauthorised use of electricity as provided under Section 126 of the Act;
- (ii) Offences and penalties as provided under Sections 135 to 139 of the Act;
- (iii) Compensation related to accident in the distribution, supply or use of electricity as provided under Section 161 of the Act; and
- (iv) Recovery of arrears where the bill amount is not disputed;
- (o) “**Internal Grievance Redressal Cell**” or “**IGR Cell**” means such first authority to be contacted by the consumer for redressal of his/her Grievance as notified by the Distribution Licensee at the Sub-divisional, Divisional, Circle or District level as the case may be.
- (p) “**Licensee**” means the Distribution Licensee, as defined under the act;
- (q) “**Member**” means a Member of the Forum; and
- (r) “**Prosumer**” means a person who consumes electricity from grid and can also inject electricity into the grid for distribution licensee, using same point of supply.
- (s) “**Representation**” means the representation made to the Ombudsman by a complainant, who is aggrieved by the order of the Forum (including the partial or full dismissal order), or non-redressal of his grievances by the Forum within the specified time or dissatisfaction with the order issued by the Forum or non- implementation of the Forum’s order by the licensee within the specified time;

The words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act and in absence thereof, the meanings as commonly understood in the electricity supply industry.

4. **Interpretation:** - These Regulations shall be construed harmoniously with the Electricity Supply Code and Standards of Performance of Distribution Licensees specified by the Commission under the provisions of clause (x) and (za) of Sub-section (2) of Section 181 of the Electricity Act, 2003. In case of any inconsistency with these Regulations, the Standards of Performance of Distribution Licensees and the Electricity Supply Code shall prevail.

## CHAPTER-II

### INTERNAL GRIEVANCE REDRESSAL FORA

#### 5. Constitution of Internal Grievance Redressal Fora

1. The Distribution Licensee shall have various Internal Grievance Redressal (IGR) Fora to record and redress Grievances in a timely manner. The IGR Fora of the Distribution Licensee shall cater the needs of the Sub-division, Division, Circle and Region (Zone) level. At each level the Fora should consists of officer of the licensee and two consumers’/prosumers representatives. For ensuring the timely redressal of non-monitory consumers’ grievances limits may be fixed for level I and level II. Level III and Level IV may be the corresponding appellate authority. Monitory limits may be decided for all the levels.
2. The franchisee in their area should also have such IGR fora.
3. IGR fora shall issue speaking order and ensure that the grievances are redressed, within a period of 30 days and not exceeding 45 days in any case of filing of the grievance, keeping in view the provisions of applicable Regulations only.

#### 6. Number, Locations and Sittings of Sub-division/Division/ Circle/ Region Level fora

- a. The standards of performance for which the compensation is required to be paid by the distribution licensee include, but are not limited to, the following, namely: -
  1. no supply to a consumer beyond a particular duration, to be specified by the Commission;
  2. number of interruptions in supply beyond the limits as specified by the Commission;
  3. time taken for connection, disconnection, reconnection, shifting;
  4. time taken for change in consumer category, load;
  5. time taken for change in consumer details;

6. time taken for replacement of defective meters;
7. time period within which bills are to be served;
8. time period of resolving voltage related complaints; and
9. bill related complaints.

b. As all these services normally pertains to Sub-division/ Division level weekly/ monthly meeting may be held at, Sub-division/ Division level. Sitzings of Circle/ Chief Engineer level shall be on need based preferably on quarterly basis.

#### **7. Members of Sub-division/Division/ Circle/ Region Level fora**

1. The following shall constitute the Sub-Division Level IGR fora:
  - a. Chairman - Assistant Executive Engineer (AEE) of the concerned Sub-division
  - b. Member Secretary- AE/JE in the sub-division Office.
  - c. Member-Concerned Feeder Manager/Managers
  - d. Members- Two Consumers/ Prosumers representatives nominated by Concerned AEE
2. The following shall constitute the Divisional level IGR fora:
  - a. Chairman - Executive Engineer (XEN) of the concerned Division
  - b. Member- Assistant Executive Engineer (AE) of the concerned Sub-division
  - c. Members- Two Consumers/ Prosumers representatives nominated by Concerned XEN
  - d. Member Secretary – JE/ AAO in the o/o Executive Engineer as Member Secretary
3. The following shall constitute the Circle level IGR fora:
  - a. Chairman -Superintending Engineer (SE) of the concerned Circle
  - b. Member- Executive Engineer of the concerned Division.
  - c. Members- Two Consumers/ Prosumers representatives nominated by Concerned SE
  - d. Member Secretary, AE/JE in the Office of SE
4. The following shall constitute the Region level IGR fora:
  - a) Chairman - Chief Engineer (CE) of the concerned Wing
  - b) Member -Superintending Engineer of the concerned Circle
  - c) Members- Two Consumers/ Prosumers representatives nominated by Concerned CE
  - d) Member Secretary-CAO/AEE in the Office of the CE

#### **8. Member Secretary, Staff and functioning of the Sub-division/Division/ Circle/ Region Level fora**

The Chairman of the respective fora may, by order. Authorize any of his subordinate officer or employee to receive the application as per Annexure I and to issue the acknowledgement thereof. Any officer posted in the office of the chairman should be designated as Member Secretary.

#### **9. Eligibility of Nominated Members**

The fora shall consist of members of licensee of AEE/ XEN/ SE/ CE and other Members and Member secretary are also officers of licensee of appropriate seniority. The Consumers/ Prosumers representatives nominated shall be registered consumers of the licensee and under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity.

#### **10. Proceedings of fora**

The designated officer or any official authorized shall give acknowledgement to the complainant in format appended with Annexure I and in case any document have not been annexed with the application, the same shall be clearly mentioned on the acknowledgement.

Provided that if all necessary documents are annexed with the applicant, it has to be disposed off as per timeline in the standard of performance for the distribution licensee.

#### **11. Hierarchy of Fora for complaints**

1. Grievances of Non-monetary/general nature such as relating to quality of supply, defects in service & Standard of Performance by the Distribution Licensee:
  - a. Divisional level - Grievance of LT supply consumers of the Division
  - b. Divisional level - Grievance of HT/EHT supply consumers of the Division
  - c. Circle level - Grievance of LT supply consumers of the Circle

- d. Region level - Grievance of HT /EHT supply consumers of the Wing
- 2. Grievance of Monetary nature relating to electricity bills, recovery of arrear, payment of demand raised by the licensee except the cases covered U/s 126 & 135 of the Act:
  - a) Sub-divisional level - Monetary limit of Rs. 1,00,000/-;
  - b) Divisional level - Monetary limit of Rs. 7,50,000/-;
  - c) Circle (District) level - Monetary limit of Rs. 30,00,000/-;
  - d) Region level - Monetary limit of Rs. 50,00,000/-.

## **12. Procedure for Grievance Redressal**

- (1) A consumer with a Grievance may intimate the IGR fora of such Grievance in writing including through registered post/email/online mode in Annexure I of these regulations.
- (2) Provided that where such Grievance cannot be made in writing, the IGR fora shall render all reasonable assistance to the person making the Grievance orally to reproduce the same in writing.
- (3) The office of the IGR fora shall issue acknowledgement of the receipt of the Grievance to the consumer within 24 hrs from the date of receipt of a Grievance. Where the Grievance has been submitted in person, the acknowledgement shall be provided at the time of submission.
- (4) Provided that where the Grievance is submitted by email to the IGR fora acknowledgement of the receipt of the Grievance to the consumer shall be provided by return email as promptly as possible.
- (5) Provided further that where the Grievance is submitted by email hard copies of the same shall not be required to be submitted separately to the IGR fora.
- (6) Provided also that the IGR fora shall keep such electronic records in hard form for ease of retrieval.
- (7) Notwithstanding sub-clause (a), the written acknowledgement of receipt of grievance provided by officials of the Distribution Licensee at the concerned office (who may or may not be the part of the IGR fora) shall be deemed to be the acknowledgement for the purposes of these Orders.
- (8) The consumer may approach IGR fora for redressal of grievance within 1 year from the date of cause of grievance.

## **13. Wide publicity of IGR fora**

- (1) The name, address, e-mail and telephone numbers of the Sub-division/ Division/ Circle/ Chief Engineer Level IGR Fora shall be widely publicised through print and electronic media and at notice boards of all the offices of the Distribution Licensee and shall be intimated to the Consumers through their Electricity Bills.
- (2) Distribution Licensee shall within three (3) months of coming into force of these regulations, provide, information about the IGR Fora on its websites through which Consumers may retrieve information such as the contact details of the IGR fora, the orders and directions (if any) issued by the IGR fora and the date of the next hearing.

## **14. Reporting Requirements**

- (1) The Distribution Licensee / Corporate Level CGRF shall submit a quarterly report of IGR Fora on disposal of Complaints/Grievances to the Commission and Ombudsman. The report should be submitted within 15 days of close of the quarter to which it relates.
- (2) The quarterly report should be submitted in accordance with the format as specified in Annexure-II.
- (3) The Distribution Licensee shall also furnish a yearly report containing a general review of activities of the IGR Fora during the financial year to the Commission and Ombudsman.
- (4) The report should be submitted within 45 days of close of the financial year to which it relates. Reports received by the Commission as above shall be placed on the Commission's website. Commission may also review the performance of IGR fora from time to time.

# **CHAPTER III**

## **CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM (CGRF)**

## **15. Establishment of the Forum**

- (1) In terms of Sub-section (5) of Section 42 of the Act every Distribution Licensee shall, within six months of the date of notification of these Regulations or date of grant of licence or date of taking on record the Distribution Licensee status in case of Deemed Distribution Licensees, whichever is later,

establish Electricity Consumers Grievances Redressal Forum(s) at the company level to ensure redressal of the Grievances of the Complainants within the time frame specified in these Regulations and in accordance with the guidelines laid under these Regulations. Depending upon the need, the forum may further be extended to Zonal (Region), Circle, Division, Sub-division level in place of IGR cell in future.

- (2) Such Forum(s) shall follow the principles of natural justice, including, inter alia, the following:
  - (a) they shall protect the interest of consumers;
  - (b) they shall inform consumers of their rights;
  - (c) they shall facilitate and expedite the redressal of Grievances;
  - (d) they shall ensure that consumers can also have a remedy in the event of failure or delay on the part of the Distribution Licensee in redressing their complaints.
- (3) For UT of Jammu & Kashmir, Consumers Grievances Redressal Forum shall be established at company level of the respective Distribution Licensee. Similarly, for the UT of Ladakh, Consumers Grievances Redressal Forum shall be established at company level of the Distribution Licensee.
- (4) These Forum(s) shall settle the Grievances of the consumers within a period of 30 days normally and not exceeding 45 days in any case.
- (5) In order to ensure that all Grievances are disposed within the specified time-limit and enhance the ease of consumers to reach the Forum, the Commission may, from time to time, require the Licensee to increase the number of Forums and also increase the reach of the Forums for the convenience of the consumers.
- (6) In order to expedite disposal of Grievances, the Forum may also hold sittings at such places within its area of jurisdiction as may be considered necessary and proper by the Forum;
- (7) The Forum shall hold such number of sittings in a month so as to complete the enquiry as expeditiously as possible and to pass appropriate order within the maximum period specified in Regulations;  
Provided that the Forum shall hold at least one sitting every month, unless there are no pending cases;
- (8) The Consumers Grievances Redressal Forum(s) so established under these regulations, shall function as per the provisions of the Act, Rules and Regulations framed and directions issued by the Commission from time to time. Any undue hindrance in the independent functioning of the Forums can be reported to the Commission.
- (9) The Forum shall comply with such general directions as the Commission may issue from time to time in the interest of efficient and effective redressal of Grievances in a timely and expeditious manner.

#### **16. Headquarter of Forum**

- (1) The Headquarter of the Forum shall be at such a place as the Licensee may notify. The Forum may, however, conduct its sittings at such other places also besides its Headquarter, in consonance with the overall objective of ensuring that Complaints / Grievances are heard and disposed of within the time limit specified in these Regulation.

#### **16. Constitution of Forum and Appointment of its Members**

- (1) The forum shall consist of officers of the licensee and have not more than four members as consumer and prosumer representatives. The Appropriate Commission shall nominate one independent member who is familiar with the consumer affairs. The forum shall be headed by an officer of the licensee of appropriate seniority who shall be designated as Chairperson of the forum. The composition and qualification of the member/Chairperson of the Company level forum shall be as under: -
  - i) **Chairperson:** The Forum shall be headed by MD of licensee.
  - ii) **One member** to be appointed shall be Director Finance.
  - iii) **Independent Member** shall be an individual possessing minimum bachelor's degree preferably in Engineering ( Electrical /Mechanical/ Electronics/ Computer ) / Law/ Public Administration/ Journalism/ Economics / Political Science or equivalent having at least 5 years of experience in power sector related matters. The Independent Member shall be a retired civil servant of Additional secretary level of UT of J&K / Deputy Secretary level in Govt. of India ( i.e. of Level 12) or a retired Electrical Engineer not below the rank of Superintending Engineer having experience in distribution of electricity. The tenure will be initially for one year which shall be extendable up to further four years or till attaining the age of 65 years whichever is earlier. However, each extension shall be accorded for one year after performance review done by the Commission. The independent

member can avail 12 days Casual Leave in a calendar year after taking prior approval of the Chairman of CGRF.

The process of the appointment of the Independent Member of the Forum shall be initiated by the Commission. The post of the Independent Member shall be advertised in the press and the website of the Commission and selection shall be done after conducting personal interaction with the candidate. The Distribution Licensee shall appoint the Independent Member selected by the Commission with effect from the date as indicated by the Commission.

- iv) **Members as consumer and prosumer representatives** shall be appointed by Licensee with the consent of the Commission who have attained minimum age of 35 years and who have been consumers /prosumers of Licensees. She/he should not be defaulter of electricity bills and has not been ever convicted under section 135 of the Electricity Act 2003 and that there is no criminal case pending against him in any Court.

### 17. Removal of Members

No person shall be appointed and/or be entitled to continue as a member if he/ she stands disqualified on account of his/her:

- (a) has been adjudged as insolvent; or
- (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude; or
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as such member; or
- (d) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (e) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as member; or
- (f) has acquired such financial or other interest that can prejudicially affect his functioning as a member; or
- (g) has conducted himself in a manner or has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest or to the objects and purposes of the Act.
- (h) has been guilty of proved misbehaviour.
- (i) has negligence towards his duties is established.

Provided that No Member of the Forum shall be removed from his office on the grounds specified in Regulations 9 until such Member is given an opportunity to defend himself before an Enquiry Officer appointed by the Commission and report of the Enquiry Officer has been made available to the person proposed to be proceeded against. While appointing the Enquiry Officer, the Commission will also specify whether the Independent Member can or can't participate in proceedings of the Forum during the course of enquiry.

### 18. Presiding officer of the forum

- (1) The Chairperson of the Forum shall be the presiding officer of the Forum and shall exercise general powers of superintendence and administrative control over his office including Members / Staff and shall be responsible for the conduct of business of the office.
- (2) In case the Chairperson is not present, the other Member who is next senior officer of licensee and thereafter independent member nominated by the Commission shall act as Chairperson and shall have a casting vote.

### 19. Tenure of Member

- (1) The Independent Member/ Members as consumer and prosumer representatives shall hold office for one year which shall be extendable up to further four years or till attaining the age of 65 years whichever is earlier. However, each extension shall be accorded for one year after performance review done by the Commission. , provided such Member still fulfils the conditions of eligibility criterion of the Forum.
- (2) Provided further that no independent Member/ Members representing interest of consumer and prosumer shall hold office for more than five (5) years or after attaining the age of sixty-five (65) years, whichever is earlier.
- (3) A member of the Forum who is in the employment of the Distribution Licensee shall cease to be member of the Forum on his transfer / resignation / superannuation or suspension / termination from the services.

- (4) By virtue of an appointment as an Independent Member/ Members as consumer and prosumer representatives of the CGRF of a Distribution Licensee, the person shall not claim to be a permanent employee of that Distribution Licensee.
- (5) The Independent Member/ Members as consumer and prosumer representatives of the Forum may tender his resignation, by giving not less than three (3) months' notice in writing to the Commission, which if so decided by the Commission can be relaxed.

## **20. Voting and consensus**

- (1) The quorum for the Forum meeting shall be three. Each member shall have one vote and in case of equality of votes on any issue or resolution, the Chairperson shall have a casting vote.

In the event the quorum is not present; the Forum shall be adjourned to the next working day;

Provided that if at the adjourned meeting also, the quorum is not present, the Member present shall be the quorum.

## **21. Remuneration**

- (1) The Independent Member of the Forum shall be paid consolidated remuneration of Rs 30,000/- per month. Independent member shall be entitled for TA/DA (as applicable to the level – 12 officer of UT of J&K) for any official tour conducted by him and duly approved by the Chairman of CGRF.
- (2) The terms and conditions of service of a member of the Forum who is in the employment of the Distribution Licensee shall be governed by the terms and conditions / service regulations of his employment with such Licensee.
- (3) The member appointed amongst consumers/prosumers shall be honorary members only. They shall be paid travelling expenses for attending sittings/hearings/meetings of forum by licensees.
- (4) The expenses of the Forum, including remuneration to all the members including the independent member shall be borne by the concern licensee.

## **22. Vacancies**

- (1) The Licensee shall ensure that none of the posts is kept vacant for more than 30 days.
- (2) In case of end of tenure of the Independent Member of any Forum, applications shall be invited at least three (3) months prior to the end of tenure through advertisement in press and website of Commission and selection shall be done after conducting personal interaction with the candidate:

Provided that in case of occurrence of any vacancy in the Forum for the post of the Independent Member of any Forum, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (1) month from the date of occurrence of such vacancy.

## **23. Secretariat**

- (1) The Distribution licensee shall, with the approval of the Commission, specify the human resource and office space requirement. Necessary human resource and space shall be provided by the Licensee.
- (2) The Distribution licensee shall, at all times, provide human resource and office space required to the forum. Distribution Licensee shall also provide the required secretarial assistance by way of deputation of its staff to the forum.
- (3) The member appointed from the serving officers of the licensee shall act as the member secretary of the Forum. There shall be a separate office of the forum and the staff of the forum shall work on full time basis.
- (4) The staff of the Forum shall:
  - a) receive Grievances and Complaints;
  - b) receive any other documents which may be required to be filed with the Forum;
  - c) maintain record of proceedings;
  - d) circulate matters to members of the Forum for directions and proper orders;
  - e) do all other acts and deeds in compliance with orders issued by the Forum; and
  - f) do all other acts and things require for the functioning and the proceedings of the Forum.
- (5) The office of the Forum shall remain open on all working days and shall observe the working hours of the Licensee.

- (6) The Licensee shall meet all the costs and expenses of the CGRFs including the cost of establishment and staff required to assist the Forum in the discharge of its functions under these Regulations. The Licensee shall keep a separate record for these costs. These costs shall be recovered by the Licensee through their Annual Revenue Requirement.

**24. Particulars of the Forum to be widely published**

- (1) The name, location, e-mail address, telephone and fax numbers of the Forum (s), shall be widely published by the respective Distribution Licensee through newspapers from time to time, at least once in each quarter, and shall be displayed on the website of the respective Distribution Licensees as well at all the offices of the Distribution Licensee including the office of the Commission. Such particulars shall also be intimated to the consumers through electricity bills by printing necessary message at appropriate place on the energy bills. The Distribution Licensee shall also give wide publicity to these particulars through electronic media. Further the Distribution licensee shall also publish a manual for consumers indicating detailed procedure for handling consumer grievances and make it available in all offices of the licensee as well as downloadable from its website.

**CHAPTER IV**

**RIGHT TO APPROACH THE FORUM**

**25. Right to approach the Forum**

- (1) A Complainant can approach the Forum in the following events:
- If the Licensee/IGR Cell fails to register a Complaint; or
  - If the Licensee fails to resolve a Complaint through their Internal Grievance Redressal Mechanism in accordance with the Standards of Performance specified by the Commission; or
  - If the Consumer/Complainant is not satisfied with the Redressal of the Complaint (including dismissal) even after taking up the issue at the level of division head/circle head or appropriate IGR Cell.
- (2) The Consumer may directly approach the Forum with a Complaint/Grievance at the office of the Forum, which the Forum may forward to the Licensee for the necessary action. In case of urgency of the issue involved, the Forum may initiate the procedure of addressing the Complaint/Grievance at its level.

**CHAPTER V**

**PROCEDURE FOR SUBMISSION AND REDRESSAL OF GRIEVANCES**

**26. Submission of Grievances**

- (1) The Complainant can submit his grievance either in person or through post, e-mail or fax giving the particulars of his grievance preferably as specified in **ANNEXURE – I**:
- Provided that the Forum shall take cognizance of any grievance submitted based on the merit of the case and will not reject any grievance for the sole reason of its not having been submitted in the specified format;
- Provided further that the Distribution Licensee shall, in its website, upload the format set out in **ANNEXURE – I** to these Regulations in word form so as to enable consumers, at their option, to submit their Grievance in electronic form;
- Provided also that all enclosures to such Grievance submitted in electronic form shall be submitted in scanned form;
- Provided also that submission of Grievance in electronic form shall be as per the rules and procedures as may be laid down by the Commission from time to time.
- (2) The Complainant may also submit his grievance at the nearest office of the concerned Distribution Licensee, including Complaint Cell / Call Centre, if any, set up by the Distribution Licensee, where there would be a designated officer officiating as nodal officer to monitor and ensure that the complaints received in respective offices are forwarded to the Forum as per timelines specified under these Regulations.
- (3) The designated Nodal Officer at each of the respective office of the Distribution Licensee shall accept the grievances from complainants falling within the jurisdiction of the Forum and the grievances along with other supporting documents, so received, shall forward to the relevant Forum within the next 2 (two) working days by way of fastest available means.



(4) The Complainant shall be issued acknowledgement of the receipt of grievance, bearing a serial number and date, by the respective office, provided that in case of receipt of grievance:

- (a) in person, the acknowledgement shall be issued immediately;
- (b) by post, e-mail or fax, the acknowledgement shall be despatched latest by the next 2 (two) working days:

Provided further that in case of receipt of grievance in the respective office, the contact details of the appropriate Forum shall be supplied along with the acknowledgement by the next working day;

Provided also that where the Grievance is submitted by email to the Forum, acknowledgement of the receipt of the Grievance shall be by return email as promptly as possible, but not later than two (2) working days.

## **27. Prioritization of complaints**

(1) As far as is possible and practical, the grievances shall be prioritized for redressal based on the following priority order: -

- i. non-supply
- ii. disconnection of supply
- iii. new service connection
- iv. meter-related issues
- v. billing-related issues
- vi. other issues;

Provided that it should be ensured that all grievances are disposed of within the timelines specified under these Regulations.

## **28. Limitations/ pre-conditions for submission of grievance –**

(1) A Complainant shall not be entitled to approach the Forum in any of the following cases:

- i) In cases where proceedings in respect of the same matter and between the same Complainant and the Licensee, are pending before any court, tribunal, arbitrator or any other authority, or a decree or award or a final order has already been passed by any such court, tribunal, arbitrator or authority;
- ii) In cases which fall under Sections 126, 127, 135 to 139, 152 and 161 of the Act;
- iii) Complaints/Grievances which are:
  - a) frivolous, vexatious, malafide;
  - b) without any sufficient cause;
  - c) there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the Complainant.

Provided that no Complaint/Grievance shall be rejected unless the Complainant has been given an opportunity of being heard.

1. The Complainant, either directly or through his duly authorised representative, can submit his / her Grievance to the appropriate Forum under whose jurisdiction his / her connection exists or a connection has been applied for.
2. On receipt of complaint made under sub-regulation (1) of regulation 15 of this Regulation, the Forum may, by order under intimation to the Complainant, allow the complaint to be proceeded with or rejected:

Provided that no grievance shall be rejected, unless the Complainant has been given an opportunity of being heard.

Where a complaint is allowed to be proceeded with under sub-regulation (1) of regulation 15, the Forum shall proceed with the complaint in the manner provided under these Regulations.

## **29. Process**

- (1) The Forum shall forward a copy of the Grievance to the Nodal Officer designated by the Distribution Licensee, within three (3) working days of receipt of the Grievance, for redressal or to file its reply to the Grievance.
- (2) The Nodal Officer shall act as the co-ordinator for filing of reply, making submissions, providing issue-wise comments on the Grievance, submitting compliance status/reports, etc., before the Forum and/or the Electricity Ombudsman, as the case may be.
- (3) The Nodal Officer shall furnish paragraph-wise comments to the Forum on the Grievance within seven (7) working days (for Grievance related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply) or

fifteen (15) working days (all other Grievances) of receipt of the copy of Grievance from the Forum or within such other time as it may be directed, failing which the Forum shall proceed on the basis of the material available on record;

Provided that the Forum may grant extension of maximum seven (7) days to the Licensee for submission of reply on case-to-case basis, except in case of Grievance related to non-supply, connection, re-connection or disconnection of supply, wherein no extension may be granted for submission of reply.

- (4) The Forum may call for any record from the respondent party or from the Complainant as is relevant for examination and disposal of the Grievance, and both the parties shall be under obligation to provide such information, document or record as the Forum may call for;

Provided that where a party fails to furnish such information, document or record and the Forum is satisfied that the party in possession of the record is withholding it deliberately, it may draw an adverse inference.

- (5) The Forum may within its discretion disallow any representative to appear before it in any case, for reasons to be recorded in writing, on account of breach of the terms of the undertaking or misconduct or failure in providing proper assistance to the Forum.
- (6) Any party appearing through a representative, shall be bound by the acts or omissions of such representative;
- Provided that such representative shall not be permitted to withdraw any complaint or claim or any part thereof on behalf of the party without producing written consent from the party allowing him for withdrawal of the complaint or claim or part thereof.
- (7) Any party shall not be bound by an act of any representative where it is shown to the satisfaction of the Forum that the representative committed any act of fraud, which adversely affected interest of the party concerned.
- (8) The Forum shall be guided by the principles of natural justice.
- (9) The Forum shall not be bound by the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) as in force from time to time.
- (10) The Commission may direct the concerned Forum, in writing and with reasons, to take up any matter, provided that the same falls within the jurisdiction of the Forum.
- (11) The Forum may, at its discretion, designate any person whom the Forum considers appropriate to, -
- (i) Present the case of a party which cannot afford to engage its representative, or
  - (ii) act as amicus curiae to assist the Forum in its proceedings.

### **30. Inspection**

- (1) The Forum can also engage a third-party (other than the Licensee) at the instance and request of the Complainant, to undertake inspection and obtain an independent report;

Provided that the Forum shall record the reasons for the need for such third-party inspection, which should generally be resorted to rarely and keeping in view the special circumstances of a case;

Provided further that the expenses of such third-party inspection, except expenses of inspection at the request of the Complainant, shall be borne by the Licensee, and to the extent reasonable and justifiable, such expenses shall be allowed as pass-through expense in the determination of tariff in accordance with the relevant Regulations of the Commission;

Provided also that in case inspection is taken up at the request of the Complainant, the expenses shall be deposited in advance by him, which may or may not be refunded by the Licensee depending on whether the Grievance is found to be of substance or not.

### **31. Promotion of settlement by conciliation**

- (1) The Forum may in appropriate cases call the designated officer or the concerned officer of the licensee, as the case may be, for negotiations in order to seek redressal of the grievance filed before it and if the matter is settled through negotiations, it may be recorded as a decision and conveyed to the Complainant and the licensee by the order of the Forum. Subsequent to such settlement of case, the consumer shall have no right to file a representation to the Ombudsman in that matter.

### **32. Hearing of representations**

- (1) Where the Forum comes to the conclusion that the Complainant and the designated officer or the concerned officer of the licensee, as the case may be, are required to be heard for redressal of a grievance due to failure of conciliation process, the Forum shall call the Complainant and the designated officer or the concerned officer, as the case may be, with the details of the case and documents, if any, as may be necessary.
- (2) Where the Complainant or the Licensee or their representative fails to appear before the Forum on the date fixed for hearing, the Forum may decide the Grievance ex-parte;

Provided that no adjournment shall ordinarily be granted by the Forum unless sufficient cause is shown and the reasons for the grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum;

Provided also that the Forum may make an order as to the cost, occasioned by the adjournment, to be paid by the defaulting party to the non-defaulting party and / or to the Forum.

### 33. Interim Order

(1) Notwithstanding the provisions of Regulations, the Forum may pass such interim Orders, pending the final decision on the Grievance, on the request of the Complainant;

(2) Provided that the Forum shall have the powers to pass such interim Order in any proceeding, hearing or matter before it as it may consider appropriate, if the Complainant satisfies the Forum that prima facie, the Distribution Licensee has threatened or is likely to remove or disconnect the electricity connection, and has or is likely to contravene any of the provisions of the Act or any Rules and Regulations made there under or any Order of the Commission, provided that, the Forum has jurisdiction on such matters;

Provided further that such interim Order shall be issued within 10 days of receipt of Grievance;

Provided also that in case of disconnection related to billing dispute, the Forum may provide interim relief to the consumer by directing the Distribution Licensee not to disconnect the supply, only if the consumer deposits 50 percent of the disputed amount;

Provided also that, except where it appears that the object of passing the interim Order would be defeated by delay, no such interim Order shall be passed unless the opposite party has been given an opportunity of being heard.

### 34. Issuance of Order

(1) After considering the Grievance submitted by the Complainant, issue-wise comments on the Grievance submitted by the Distribution Licensee and all other records available, and after affording reasonable opportunity of being heard to the parties, the Forum shall complete the proceedings and pass appropriate order for redressal of the Grievance within the time specified in Regulations.

(2) If, after the completion of the proceedings, the Forum is satisfied after voting that any of the allegations contained in the Grievance is correct, it shall issue an order to the Distribution Licensee directing it to do one or more of the following things in a time bound manner, namely:

(a) Remove the cause of Grievance in question;

(b) Return to the Complainant the undue charges paid by the Complainant and same to be adjusted in subsequent bills return to the Complainant the undue charges paid by the Complainant along with interest, at the rate equal to Bank Rate declared by the Reserve Bank of India prevailing during the relevant period / Short Term Prime Lending Rate of the State Bank of India as on 1st April of the financial year for the period for which the undue disputed amount was withheld by the licensee;

(c) Pay such amount as may be awarded by it as compensation to the Complainant as specified by the Commission in the standards of performance of Distribution Licensees;

Provided that in no case shall any Complainant be entitled to indirect, consequential, incidental, punitive, or exemplary damages, loss of profits or opportunity;

(d) Any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case;

Provided that the Forum may order partial relief to the Complainant under appropriate circumstances, duly recorded with proper justification.

(3) Every Order made by the Forum shall be a reasoned Order either in Hindi or English and signed by the Members conducting the proceedings;

Provided that where the Members differ on any point or points, the opinion of the majority shall be the Order of the Forum;

Provided further that the opinion of the minority shall however, be recorded and form part of the Order, and shall be issued along with the Order passed by the majority.

(4) A certified copy of the Order passed by the Forum shall be communicated to the parties within three days of such Order. A certified copy of every order passed by the Forum shall be delivered to the parties and Electricity Ombudsman. The orders be also uploaded on the website of the licensee.

- (5) In the event of a grievance being disposed of after the specified maximum period, the Forum shall record, in writing, the reasons for the same at the time of disposing the said grievance under intimation to the Ombudsman.
- (6) The Forum shall ensure that all Orders are consistent with the Commission's Regulations and Orders;  
 Provided that the Order issued by the Forum shall specifically mention the applicable Regulations and Orders based on which its Order has been passed;  
 Provided further that the Forum on its own shall not interpret and rule beyond the applicable Regulations and Orders.
- (7) In case any issue is not fully covered in the Commission's Regulations or Orders, the issue shall necessarily be referred to the Commission for its guidance.
- (8) No act or proceeding of the Forum shall be deemed to be invalid by reason only of some defect in the constitution of the Forum or by reason of the existence of a vacancy among its Members.
- (9) Any person aggrieved by an order of the Forum, including the Distribution Licensee, may apply for a review of such Order within thirty (30) days of the date of the order to the same Forum, under the following circumstances:
  - (a) Where no appeal or Representation has been preferred;
  - (b) on account of some mistake or error apparent from the face of the record;
  - (c) upon the discovery of new and important matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed.
- (10) An application for such review shall clearly state the matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed or the mistake or error apparent from the face of the record.
- (11) The review application shall be accompanied by such documents, supporting data and statements as the Forum may determine.
- (12) The review shall be heard by the same bench that has issued the original Order that is subject to review;  
 Provided that in case the review has to be heard by a different bench, on account of retirement / demission of office of Member/s who passed the original Order, the review application shall be processed only after obtaining the permission of the Electricity Ombudsman.
- (13) When it appears to the Forum that there is no sufficient ground for review, the Forum shall reject such review application;  
 Provided that no application shall be rejected unless the applicant has been given an opportunity of being heard.
- (14) When the Forum is of the opinion that the review application should be granted, it shall grant the same;  
 Provided that no such application will be granted without previous notice to the opposite side or party to enable him to appear and to be heard in support of the order, the review of which is applied for.

### **35. Compliance of the order of the forum**

- (1) The Order passed or direction issued by the Forum shall be implemented or complied by the Distribution Licensee or the person required by the order or direction to do so within 60 days or within such shorter period as may be directed by an order made by the Forum, from the date of receipt of the order. In appropriate cases, considering the nature of the case, the Forum, upon the request of the licensee, may extend the period for compliance of its order up to a maximum of three months.
- (2) The concerned officer of the licensee shall furnish a compliance report of the order of the Forum within seven days from the date of compliance, to the Forum and to the complainant. The Forum shall keep a record of the compliance of its orders and review the same every month.
- (3) In case of non-compliance of its orders, the Forum shall take up the matter with the higher authorities of the licensee for compliance.

Provided that intimation of such compliance shall be made to the Forum and the Complainant within seven (7) working days from the date of compliance.

- (4) Non-compliance of the Order of the Forum shall be treated as violation of the Regulations of the Commission and accordingly liable for action under Sections 142 and 146 of the Act.

### 36. Representation against the Forum's order

- (1) A complainant may prefer a representation before the Ombudsman appointed/ designated by the Commission under the following circumstances: -
- (a) if the complainant is aggrieved by the non-redressal of the grievance by the Forum within the period specified,
  - (b) if the complainant is not satisfied with the order passed by the Forum, and
  - (c) if the complainant is aggrieved by the non-implementation of the Forum's order, by the licensee
- (2) The Forum may settle any grievance in terms of an agreement reached between the parties at any stage of the proceedings before it and there shall be no right of representation before the Ombudsman against such an order.

### 37. Reporting requirements

- (1) The distribution licensee shall set up a mechanism for monitoring of the grievance Redressal.
- (2) The Forum shall, within 7 days of the close of the quarter to which it relates, submit a quarterly report on disposal of grievances to the licensee, Commission and Ombudsman.
- (3) The quarterly report should be submitted in accordance with the format as specified in ANNEXURE II or any other format as prescribed by the Commission from time to time.
- (4) The Forum shall, within 45 days of the close of the financial year to which it relates, also furnish a yearly report containing a general review of the activities of the Forum during the financial year to the licensee, Ombudsman and the Commission.
- (5) The forum shall also conduct from time to time (at least once in every quarter) consumer awareness vis-à-vis public interaction programme, explaining to the consumers their rights as consumers serviced by the licensee. The Licensee shall also participate in such programme and facilitate the Forum and bear the expenditure in arranging such programmes.

## Chapter VI

### OMBUDSMAN

### 38. Qualifications, terms of appointment and removal of Ombudsman

- (1) The Commission may from time to time appoint or otherwise designate such person or persons as the Commission may consider appropriate as the Electricity Ombudsman or Ombudsmen to discharge the functions under Sub-section (7) of Section 42 of the Act.
- (2) The Commission may appoint or designate Electricity Ombudsman or Ombudsmen separately for each Licensee or a Common Electricity Ombudsman or Ombudsmen for two or more Distribution Licensees considering factors such as the number of representations received, disposal of representations within the specified time limit, ease of access for the consumers and the geographical area.
- (3) The Commission shall invite applications through public advertisement for the appointment of the Ombudsman, and shall also form a Selection Committee of following members:
  - a) **One member** to be MD from each utility for respective Ombudsman;
  - b) **One member** to be Director Finance from each Utility for respective Ombudsman;
  - c) **One member** to be Secretary of JERC for UTs of J&K and UT of Ladakh.

for recommending names for the appointment of the Ombudsman by the Commission.

Provided that in case of superannuation or end of tenure of the Electricity Ombudsman, applications shall be invited at least six (6) months prior to the date of superannuation or the end of tenure, as the case may be:

Provided further that in case of occurrence of vacancy for the post of Electricity Ombudsman, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (1) month from the date of occurrence of such vacancy.

- (4) The Ombudsman appointed by the Commission shall be a person of integrity, repute and standing preferably in the electricity sector having experience in any of the areas viz Law, Management, Engineering, Finance, Economics, Commerce, Public Administration who has served at the level of Joint Secretary to the Government of India or equivalent or as Additional District Judge or Superintending Engineer in the Government of India / State Government/State Power utilities or equivalent or General Manager in Schedule 'A' Central Public Sector Undertaking (CPSU) or equivalent in any public or private sector undertaking or a non-governmental organization whose level of experience in the opinion of the Commission can be treated as comparable to the aforesaid.
- (5) Notwithstanding anything above, the Commission may designate any of its Officers to act as the Ombudsman.
- (6) The Electricity Ombudsman appointed/ designated shall remain in office for a period of 3 years from the date he joins his office. The period of appointment may be extended further up to 3 years at the discretion of the Commission.

Provided that no Electricity Ombudsman appointed/designated shall hold Office as such after he has attained the age of sixty-five years.

- (7) The Ombudsman shall, before entering upon his office, make and subscribe to, before the Chairperson of the Commission, an oath of office and secrecy in such manner and form as may be determined by the Commission.
- (8) The Electricity Ombudsman appointed may be paid a fixed fee of Rs 60000/- per month. Additionally, the Electricity Ombudsman shall be entitled for TA/DA while out on duty as eligible to Class I officers of the rank of Joint Secretary in the Central Government.
- (9) The Electricity Ombudsman shall be entitled for the Conveyance Allowance of Rs 10,000 - /per month and Telephone allowance up to a maximum of Rs 2500/ per month and shall be reimbursed as per actual bill. The Electricity Ombudsman shall be entitled for 12 days Casual Leave in calendar year after taking prior approval of the Commission.
- (10) The post of Ombudsman being a full-time post, he shall devote his whole time to the affairs of the Office of the Ombudsman, and shall not hold any office of profit during his tenure.
- (11) The Electricity Ombudsman may relinquish his office by giving in writing to the Commission a notice or paying three months consolidated emoluments. Similarly, if the Ombudsman is removed by the Commission, the Commission shall give prior notice in writing of not less than three (3) months to the Ombudsman.

### 39. Office of Ombudsman

- (1) The Ombudsman's Office shall be located at such place as may be decided by the Commission.

Provided that the Ombudsman may hold hearings or proceedings at various places, within his jurisdiction, in order to expedite the disposal of representations received before him.

- (2) The Electricity Ombudsman shall be provided with a Secretariat of 3 personnel as shown in table below, taken on deputation from UT Government/ State Government / Central Government / Government Undertakings or public utilities. Expenses on this shall be included in the concerned licensee's budget. The establishment of the Secretariat shall be subject to the approval of the UT Government pending which officers / staff for this will be drawn from the existing staff of the licensees and placed on duty in the Office of the Ombudsman. The salary of such staff shall continue to be borne by the concerned licensee. Necessary instructions on this matter shall be issued by the Commission.

Staff in the Office of Ombudsman

Name of the post staff	Strength	Pay scale
Assistant Director (Technical)	1	50700-160600
Clerk-cum-Computer Operator	1	29200-92300
Orderly	1	14800-47100

- (3) The name, location, email address and telephone numbers of the Ombudsmen shall be widely publicised through newspapers and displayed on the websites and the offices of the licensees and the Commission, and shall be intimated to the consumers through electricity bills. These may also be publicised through electronic media.
- (4) No person shall be appointed and/or be entitled to continue as an Ombudsman if he/ she stands disqualified on account of his/her
  - (a) has been adjudged as insolvent; or

- (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude; or
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as such Ombudsman; or
- (d) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (e) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as Ombudsman; or
- (f) has acquired such financial or other interest that can prejudicially affect his functioning as Ombudsman; or
- (g) has conducted himself in a manner or has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest or to the objects and purposes of the Act.
- (h) has been guilty of proven misbehaviour.

Provided that the Electricity Ombudsman shall not be removed from his office, unless the Commission, has, on an enquiry, held by the Commission concludes that the Electricity Ombudsman ought, on such ground or grounds, be removed.

#### **40. Representation to the Electricity Ombudsman**

- (1) Subject to these Regulations, a representation to be made to the Electricity Ombudsman shall be as per Annexure III and shall contain –
  - (a) be in writing,
  - (b) be signed by the consumer,
  - (c) disclose the name and address of the Consumer/ Licensee,
  - (d) contain the details of the Grievance including the award of the Grievance Redressal Forum of the Licensee, and
  - (e) contain details of Complaint/Grievance made to any other authority/ court of law.
- (2) The Electricity Ombudsman may accept a representation that does not comply with Regulations at his discretion.
- (3) The Ombudsman shall acknowledge the receipt of the Representation in the following manner:
  - a) Immediately on submission if the Representation is delivered personally; or
  - b) By Post / email within two (2) working days of receipt of the Representation if the same is received through post / courier / email.
- (4) The Ombudsman, while issuing acknowledgement, shall assign a unique case number and date to each Representation accepted by it.
- (5) The Ombudsman shall maintain true and correct records of all Representations received from time to time.

#### **41. Pre-conditions/limitations for entertaining complainant's representation**

- (1) The representation may be entertained by the Ombudsman only if all of the following conditions are satisfied that: -
  - (a) it has been filed by the complainant being the aggrieved consumer or the association representing the consumer/s;
  - (b) the complainant has, before making a representation to the Ombudsman, approached the Forum constituted under sub-section (5) of section 42 of the Act, for redressal of his grievance;
  - (c) the representation by the complainant, in respect of the same grievance, is not pending in any proceedings before any court, tribunal or arbitrator or any other authority or a decree or award or a final order has not been passed by any such court, tribunal, arbitrator or authority;
  - (d) the representation is not in respect of the same cause of action which was settled or dealt with on merits by the Ombudsman in any previous proceedings whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants or one or more of the parties concerned with the cause of action;
  - (e) the complainant is not satisfied with the redressal of his grievance by the Forum or the Forum has rejected the grievance or has not passed the order within the time-limit specified; or the licensee has not implemented the Forum's Order;
  - (f) the complainant has filed the representation before the Ombudsman within 30 days from the date of receipt of the decision of the Forum or the date of expiry of the period within which the Forum was required to take the decision or the date of expiry of the period within which the distribution licensee was required to implement Forum's order whichever is applicable:

Provided that the Ombudsman may entertain a representation after the expiry of the said period of thirty days if the Ombudsman is satisfied that there is sufficient cause for not filing it within that period;

- (g) the representation of the complainant does not fall under sections 126, 127, 135 to 139, 152 and 161 of the Act.
- (2) Subject to the provisions of the Act and this Regulation, the Ombudsman's decision as to whether the representation is fit and proper for being considered by it or not, shall be final.
- (3) The Ombudsman may reject the representation at any stage if it appears to him that the representation is -
- (a) frivolous, vexatious, malafide;
  - (b) without any sufficient cause;
  - (c) there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the complainant:
- Provided that the decision of the Ombudsman in this regard shall be final and binding on the complainant and the distribution license:
- Provided further that no representation shall be rejected in respect of sub-clauses (a), (b) and (c) unless the complainant has been given an opportunity of being heard.
- (4) For the purpose of facilitating settlement of the representation, the Ombudsman may follow such procedures, as he may consider appropriate.
- (5) When a representation is settled through mediation of the Ombudsman, the Ombudsman shall make a recommendation which he thinks fair in the circumstances of the case and shall send the copies of the recommendation to the complainant and the licensee.
- (6) If the complainant and the licensee accept the recommendations of the Ombudsman, they will send a communication in writing, within 15 days of the date of receipt of the recommendations, stating clearly that the settlement communicated is acceptable to them, in totality, in terms of the recommendations made by the Ombudsman, and are in full and final settlement of the representation.
- (7) The Ombudsman shall make a record of such an agreement in his order and thereafter close the case.

#### **42. Jurisdiction**

- (1) The territorial jurisdiction of the Ombudsman shall extend to the whole or part of the UT of J&K and UT of Ladakh. Provided that where the Commission, by order, appoints or designates more than one Ombudsman, it shall define the territorial jurisdiction of each Ombudsman in such order.

#### **43. Power and Functions of the Ombudsman for redressal of grievances of consumers**

- (1) The Ombudsman shall have the following powers and duties:
- a) To receive Representations, consider such Representations and facilitate settlement by agreement, through conciliation and mediation between the Licensee and Complainant, and pass an order in accordance with these Regulations where such conciliation is not reached.
  - b) The Ombudsman shall in the first instance act as a counsellor and mediator in matters which are the subject matter of the Representation.
  - c) The Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and control over its office and shall be responsible for the conduct of business thereat.
  - d) Ombudsman may also entertain a representation after the expiry of the prescribed period of 30 days, if the Ombudsman is satisfied that there is sufficient cause for not filing it within that period. In such cases the Ombudsman shall record the reasons for entertaining the representations in its order.
  - e) Upon request of the Complainant, the Ombudsman may issue such interim orders at any stage during the disposal of the representation as it may consider necessary.

#### **44. Promotion of settlement by conciliation**

- (1) As soon as it may be practicable to do so, but not later than seven days from the date of receipt of the representation, the Ombudsman shall serve a notice to the concerned officer of the licensee named in the representation along with a copy of the representation and endeavour to promote a settlement of the representation by mutual agreement between the complainant and the licensee through conciliation or mediation.
- (2) The notice to the Licensee served under Regulation 36 (1) above shall specify the time period within which the Licensee is required to respond to the Representation, and this time period shall be such as to allow the Ombudsman to settle the matter by conciliation or mediation within 30 days from the date of receipt of the Representation.

#### **45. Hearing of representations**



- (1) After registering the representation, the Ombudsman, within seven days of registration, shall call for records relating to the representation from the concerned Forum and the concerned Forum shall send the entire records, within seven days from the date of receipt of such notice, to the office of the Ombudsman.
- (2) The Ombudsman may require the licensee or any of the officials, representatives or agents of the licensee to furnish documents, books, information and data as may be required to decide the representation and the licensee shall duly comply with such requirements of the Ombudsman.
- (3) Where the representation is not settled by agreement within a period of 30 days from the date of receipt of the representation or within such extended period as the Ombudsman may deem fit duly considering the overall time limit specified, the Ombudsman may determine the manner, the place, the date and the time of the hearing of the matter as the Ombudsman considers appropriate.
- (4) The Ombudsman may hear the parties and may direct the parties to submit written statements or submissions in the matter.
- (5) A complainant, distribution licensee or any other person, who is a party to any proceedings before the Ombudsman, may either appear in person or authorise any person to present his case before the Ombudsman and to do all or any of the acts for the purpose.
- (6) Where the complainant or the licensee or their representative is unable to appear before the Ombudsman on the date fixed for hearing on more than two occasions consecutively the Ombudsman may, for reasons to be recorded, dispense with the presence of such person and, reject or decide the representation ex-parte.
- (7) No adjournment shall ordinarily be granted by the Ombudsman unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the Ombudsman.
- (8) The Ombudsman may make such orders as to the cost, occasioned by the adjournment, to be paid by the defaulting party to the non-defaulting party and/or to the Ombudsman.

#### **46. Ombudsman Power to issue Interim Order**

- (1) Upon the request of the complainant, the Ombudsman may issue such interim orders at any stage during the disposal of the representation as it may consider necessary:
  - a. Provided that the Ombudsman shall have the power to pass such an interim order in any proceeding, hearing or matter before it, as it may consider appropriate if the complainant satisfies the Ombudsman that prima facie the distribution licensee has threatened or is likely to remove or disconnect the electricity connection, and has or is likely to contravene any of the provisions of the Act or any rules and regulations made thereunder or any order of the Commission, provided that, the Ombudsman has jurisdiction on such matters:
  - b. Provided further that, except where it appears that the object of passing the interim order would be defeated by delay, no such interim order shall be passed unless the opposite party has been given an opportunity of being heard.
- (2) The Ombudsman shall be guided by the principles of natural justice, and subject to the other provisions of these Regulations, the Ombudsman shall have power to regulate its own procedure.
- (3) No party can file an appeal before the Commission against the order passed by the Ombudsman. However, this is without prejudice to the rights of the complainant and the licensee to seek appropriate remedy against the order passed by the Ombudsman before appropriate bodies.
- (4) The Ombudsman may, at any time, after affording an opportunity of being heard, review his Order, either on his own motion or on an application of any of the parties to the proceedings, within 30 days of the Order on –
  - a) the discovery of new and important matter of evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge, or could not be produced by him at the time the order was made;
  - b) on account of some mistake or error apparent from the face of record;
  - c) for any other sufficient reasons.
- (5) The Ombudsman shall pass the review order within a maximum period of 45 days from the date of receipt of the review application or initiation of Suo- Moto review by the Ombudsman:
 

Provided that in the event of issuance of review order after the maximum period specified above, the Ombudsman should record in writing, the reasons for the delay in the review order.
- (6) The Ombudsman shall be guided by such factors which in the opinion of the Ombudsman are necessary in the interest of justice and shall ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions in compliance with the principles of natural justice:
 

Provided that the Ombudsman shall not be bound by the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) as in force from time to time.

#### **47. Issuance of Order**

- (1) The Ombudsman shall pass a written speaking order giving reasons for all his findings and stating the nature of the reliefs to which the complainant is entitled as per the order.
- (2) The Ombudsman shall pass an order as early as possible, but in any case, within 45 days from the date of receipt of the representation and where there is delay in the disposal of a representation within the said period, the Ombudsman shall record the reasons for such delay.
- (3) The order passed by the Ombudsman shall set out -
  - (a) issue-wise decisions;
  - (b) reasons for passing the order;
  - (c) reasons for vacation of the interim Order, if any, made under regulation 36 and its impact;
  - (d) directions, if any, to the distribution licensee or complainant, and
  - (e) any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.
- (4) A copy of the order shall be sent to the parties and also to the concerned Forum for information within one week from the date of such order.

#### **48. Reporting requirements**

- (1) The Ombudsman shall, within 7 days of the close of the period to which it relates, submit to the Commission a quarterly report on all the representations filed before it.
- (2) The report shall cover-
  - (a) facts of the representations;
  - (b) responses of parties in brief;
  - (c) opinion of the Ombudsman on the compliance of Distribution Performance Standards by the licensee;
  - (d) key directions issued to the licensee and/ or to the consumer in the order; and
  - (e) compliance of order by the licensee and/ or to the consumer.
- (3) The Ombudsman shall also furnish a quarterly report to the Commission as per Annexure-IV of these Regulations.
- (4) The Ombudsman shall within 45 days of the close of the financial year to which it relates also furnish a yearly report containing a general review of the activities of the Ombudsman's office during the financial year to the Commission and the State Government.

Reports received by the Commission as per Clause 7.54, 7.55 and 7.56 above shall be placed on the Commission's website.

#### **49. Inspection of Records and Supply of Certified Copies**

- (1) The Complainant and the Licensee shall be entitled to obtain certified copies of the orders, decisions, directions and reasons in support thereof given by the Ombudsman in respect of the Representation.
- (2) Any person/Consumer shall be entitled to a copy of the orders of the Ombudsman subject to the payment of reasonable cost and compliance with other terms, as the Ombudsman may direct.

#### **50. Information on Website**

- (1) The information about the Ombudsman and other details such as the date of next hearings, the order(s) passed by the Ombudsman for the consumers/ complainants etc. shall be available on the Commission's website. The Ombudsman shall keep all such information updated from time to time.

#### **51. Power to Call for Information**

- (1) For the purpose of carrying out its duties, the Ombudsman may require either party to furnish any information or certified copies of any document relating to the subject matter of the Representation, which is or is alleged to be in the knowledge or possession of such party, within 30 days of such request:  
 Provided that in the event of failure of a Licensee to comply with the requisition without any sufficient cause, the Ombudsman may, if he deems fit, proceed to settle the case on the basis of available records. Ombudsman shall notify the Commission regarding the query.
- (2) The Ombudsman may also direct the Licensee to undertake an inspection or engage a third party to undertake such inspection, as may be required for expeditious disposal of the Representation and redressal of the Grievance.

#### **52. Suo Moto Powers of the Commission**

- (1) The Commission shall have the power to take Suo moto cognisance of any matter that is pending before or has been disposed of by the Ombudsman, where it deems fit to do so. The Commission may, where it exercises its powers under this Regulation, pass orders reversing the orders of the Ombudsman:  
 Provided that the Commission shall not reverse the orders of the Ombudsman or take cognisance of a dispute pending before the Ombudsman unless it makes a reasoned order in writing to that effect.

Where the Commission takes cognizance of a dispute pending before the Ombudsman under clause (i) above, the Ombudsman shall not pass any further orders in regard to the matter, and the matter shall be decided finally by the Commission.

- (2) The Commission shall have the same powers and functions as the Ombudsman under these Regulations in relation to any matter over which it takes Suo moto cognizance.

Provided, however, that the Commission may by order confer upon itself additional powers as may be necessary for it to effectively decide any matter of which it has taken Suo moto cognizance under this Regulation.

## CHAPTER VII

### Consumer Advocacy

#### 53. Supply of copies of these Regulations

Upon receiving a request, the Distribution Licensee shall ensure that copies of these Regulations are made available to the consumers on payment of a cost, which shall not be more than the cost of photocopying.

#### 54. Submission of Report

The Fora and Electricity Ombudsman shall maintain true and correct records of all Grievances and representations received by them from time to time and make available such records for inspection by the Commission as the Commission may require.

#### 55. Language of the Fora and Electricity Ombudsman

The filing of the Grievance/representation and the proceedings of the Fora and of the Electricity Ombudsman shall be in English or in Hindi.

#### 56. A Consumer Advocacy Cell

1. A Consumer Advocacy Cell may be instituted and funded by the Commission at each Electricity Ombudsman's office for capacity building of Consumer Representatives and CGRF by conducting workshops, training, seminars and issue of quarterly magazines for enhancing consumer awareness.
2. The Consumer Advocacy Cell at each Electricity Ombudsman's office shall function under the supervision of the respective Electricity Ombudsman and overall supervision of the existing Consumer Advocacy Cell established within the Commission.
3. The Commission shall allocate an appropriate Budget for the Consumer Advocacy Cell at each Electricity Ombudsman's office in March month of each Year for the Financial Year commencing from April of that year.
4. Each Electricity Ombudsman shall provide the appropriate funds from within the allocated budget to each Forum within his jurisdiction for improving consumer awareness by inter-alia, conducting workshops, training, Seminars and issue of quarterly magazines.
5. The Consumer Advocacy Cell established within the Commission shall also perform the following additional functions:
  - (a) Evaluate the performance of the various Fora and Electricity Ombudsman on quarterly basis, in terms of details submitted in the quarterly Reports in accordance with Regulation 50;
  - (b) Half-yearly review of grievances, representations and reports submitted by the Fora and the Electricity Ombudsman;
  - (c) Advise the Commission on improvements to be made in the Regulations based on review of reports submitted by the Fora and Electricity Ombudsman and the results of the consumer satisfaction survey conducted periodically by the Distribution Licensees;
  - (d) Analysis of reports submitted by the Distribution Licensee with regard to levels of performance achieved with respect to Standards of Performance of Distribution Licensees;
  - (e) Taking feedback of the consumers on the performance of the respective Forum;
  - (f) Advise the Distribution Licensee on the creation of the web-based portal for submission of Grievances;
  - (g) Advise the Distribution Licensee on the consumer satisfaction survey to be undertaken once in every two (2) years.

## Chapter VIII

### MISCELLANEOUS

#### 57. Commission's Power of Superintendence & Control

- (1) The Commission shall have the general powers of superintendence and control over the Forum and Ombudsman and for this purpose may call for any record from the Forum/Distribution Licensee/Ombudsman and issue appropriate orders/directions thereupon. The Forum/Distribution Licensee/Ombudsman shall duly comply with such directions as the Commission may issue from time to time.

#### **58. Powers to remove difficulties**

- (1) If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may initiate Suo moto and by general or special order, direct the Licensee to take suitable action, not being inconsistent with the Electricity Act, 2003, which appears to it to be necessary or expedient for the purpose of removing difficulties.
- (2) The Licensee may make an application to the Commission and seek suitable orders to remove any difficulties that may arise in the establishment of the Forum as per these Regulations.

#### **59. Power to issue practice directions**

- (1) Subject to the provisions of the Act, The Commission may from time-to-time issue orders and practice directions in furtherance of these Regulations.

#### **60. Power to Amend**

- (1) The Commission may, at any time, vary, alter, modify or amend any provision of these Regulations.

#### **61. Repeal and Savings**

- (1) Nothing in these Regulations shall be deemed to limit or otherwise affect the inherent power of the Commission to make such orders as may be necessary to meet the ends of justice or to prevent abuses of the process of the Commission.
- (2) Nothing in these Regulations shall bar the Commission from adopting in conformity with the provisions of the Act a procedure, which is at variance with any of the provisions of these Regulations, if the Commission, in view of the special circumstances of a matter or class of matters and for reasons to be recorded in writing, deems it necessary or expedient for dealing with such a matter or class of matters.
- (3) Nothing in these Regulations shall, expressly or impliedly, bar the Commission dealing with any matter or exercising any power under the Act for which no Regulations have been framed, and the Commission may deal with such matters, powers and functions in a manner it thinks fit.
- (4) Nothing contained in these Regulations shall affect the rights and privileges of the consumer under any other law for the time being in force, including under the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019) and amendments /revision.
- (5) On and from notification of these regulations, adopted, Joint Electricity Regulatory Commission (For The State of Goa and Union Territories) Consumer Grievances Redressal Forum and Ombudsman Regulations, 2019, along with amendments as carried out thereto, shall stand repealed.

By Order of the Commission.

V. K. DHĀR, (JKAS) Secy., JERC  
[ADVT.-III/4/Ext./707/2022-23]

### **ANNEXURE I**

#### **GRIEVANCE SUBMISSION BEFORE FORUM**

#### **APPLICATION TO FORUM FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE**

Date\*: \_\_\_\_\_

1. Name of the Complainant: \_\_\_\_\_

2. Full address of the Complainant \*: \_\_\_\_\_

Pin Code\*: \_\_\_\_\_

Phone no.\*: \_\_\_\_\_

Fax no.: \_\_\_\_\_

Email id: \_\_\_\_\_

3. Nature of Connection and Consumer no.\* (in case of having applied for a connection, state the application number): \_\_\_\_\_

4. Division/Sub Division/Section Name\*: \_\_\_\_\_

5. Complaint receiving FORUM\*: \_\_\_\_\_

6. Category of grievance (please tick the relevant box/ boxes):

a. Wrong billing \_\_\_ b. Recovery of arrears \_\_\_ c. Faulty Meter \_\_\_ d. Burnt meter \_\_\_ e. Supply interruption \_\_\_ f. Harmonics in supply \_\_\_ g. Supply voltage related \_\_\_ h. Deficient service \_\_\_ i. Delay in providing new connection \_\_\_ j. Reconnection \_\_\_ k. Change in connected load \_\_\_ l. Transfer of connection \_\_\_

m. Others (please specify) \_\_\_\_\_

7. Name, designation and office address of the employee / employees against whom grievance has been filed (if any):  
\_\_\_\_\_8. Details of the grievance, facts giving rise to the grievance\* (If space is not sufficient please enclose separate sheet)  
\_\_\_\_\_9. Nature of relief sought from the Forum  
\_\_\_\_\_

10. List of documents enclosed (Please enclose copies of any relevant documents which support the facts giving rise to the grievance) \_\_\_\_\_

**11. Declaration**

(a) I/ We, the Complainant /s herein declare that:

(i) the information furnished herein above is true and correct; and

(ii) I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated herein above and the documents

Submitted herewith.

(b) The subject matter of the present Grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by any one of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.

(c) The subject matter of my / our Grievance has not been settled through the Forum in any previous proceedings.

(d) The subject matter of my / our Grievance has not been decided by any competent authority/court/arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator. Yours faithfully

(Signature)

(Complainant's name in block letters)

**NOMINATION** – (If the Complainant wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt. \_\_\_\_\_, whose address is \_\_\_\_\_ as my/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/She has signed below in my presence.

**ACCEPTED**

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

**ACKNOWLEDGEMENT OF RECEIPT**

The complainant (along with supporting documents) comprised of \_\_\_\_\_ pages from \_\_\_\_\_ for redressal of grievance has been received on \_\_\_\_\_

Signature of the office-in charge

Name \_\_\_\_\_

Designation \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

## ANNEXURE II

### QUARTERLY REPORTING BY FORUM

Quarter: \_\_\_\_ Financial Year: \_\_\_\_

## 1. Details of CGRF

S.No.	State/SERC	No of CGRF	Details of the concerned officials for each CGRF

## 2. Vacancies

S.No.	State/SERC	Vacant Position	Period since when vacancy has arisen

## 3. Disposal of Grievances by CGRF

1	Name of CGRF	
2	No. of Grievances outstanding at the close of previous quarter	
3	No. of Grievances received during the quarter	
4	No. of Grievances disposed during the quarter	
5	No. of Grievances pending at the close of the quarter	
6	No. of Grievances pending which are older than two months	
7	No. of sittings of CGRF in the quarter	

## ANNEXURE- III

## SUBMISSION OF REPRESENTATION BEFORE OMBUDSMAN

Date\*: \_\_\_\_\_

To

The Ombudsman (*specify full address*)

Dear Sir /

Madam

SUB: (*please make a mention of the order of the Forum from which a representation to the Ombudsman is being made*)

Details of the grievance are as under:

1. Name of the Complainant: \_\_\_\_\_

2. Full address of the Complainant \*: \_\_\_\_\_

Pin Code\*: \_\_\_\_\_

Phone no.\*: \_\_\_\_\_

Fax no.: \_\_\_\_\_

Email id: \_\_\_\_\_

3. Nature of Connection and Consumer no.\* (*in case of having applied for a connection, state the Application*)

number): \_\_\_\_\_

4. Division/Sub Division/Section Name\*: \_\_\_\_\_

5. Name and Address of the Forum\*: \_\_\_\_\_

6. Date of submission of grievance by the Complainant to the Forum\* (*please enclose 3 copies of the grievance*): \_\_\_\_\_

7. Details of the representation, facts giving rise to the representation\* (*If space is not sufficient, please enclose separate sheet*)

8. Whether the consumer has received the final decision of the Forum? (*If yes, please enclose three copies*

\_\_\_\_\_ of the Forum's order conveying its final decision)

9. If the consumer has received the final decision of the Forum, whether any amount was assessed by the Forum to be paid by the consumer to the licensee? (*If yes, please enclose receipt of the deposit of 1/3rd of such amount with the Ombudsman*)

10. Nature of relief sought from the Ombudsman

\_\_\_\_\_ 11. List of documents enclosed (*Please enclose three copies of all relevant documents which support the facts giving rise to the representation*)

12. Declaration

(a) I/ We, the Complainant/s herein declare that:

(i) The information furnished herein above is true and correct; and

(ii) I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated hereinabove and the documents submitted herewith.

(b) The subject matter of the present representation has never been brought before the Office of the Ombudsman by me/ or by any one of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.

(c) The subject matter of my/ our representation has not been settled through the Office of the Ombudsman in any previous proceedings.

(d) The subject matter of the present representation has not been decided by any competent Authority/court/arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator.

Yours faithfully

(Signature)

(Complainant's name in block letters)

**NOMINATION** – (If the Complainant wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Ombudsman, the following declaration should be submitted.)

I/We the above-named consumer hereby nominate Shri/Smt \_\_\_\_\_, and whose address is \_\_\_\_\_ as my/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/She has signed below in my presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

**ANNEXURE-IV****FORMAT FOR FURNISHING QUARTERLY REPORT BY OMBUDSMAN**

## Details of Ombudsman

S.No.	State/SERC/JERC	Details of the Ombudsman

## Disposal of Grievances by Ombudsman

1	Name of Ombudsman	
2	No. of Grievances outstanding at the close of previous quarter	
3	No. of Grievances received during the quarter	
4	No. of Grievances disposed during the quarter	
5	No. of Grievances pending at the close of the quarter	
6	No. of Grievances pending which are older than two months	
7	No. of sittings of Ombudsman in the quarter	

**ANNEXURE V****JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION****FOR THE UT OF J&K AND UT OF LADAKH****APPLICATION FORM FOR THE POST OF INDEPENDENT MEMBER OF CONSUMER****GRIEVANCE REDRESSAL FORUM**

➤ Name of the Applicant: \_\_\_\_\_

➤ Contact Details: Phone No. (Residence): \_\_\_\_\_

➤ Mobile No.: \_\_\_\_\_ E-mail ID: \_\_\_\_\_

➤ Current Residential Address: \_\_\_\_\_

➤ Permanent Residential Address: \_\_\_\_\_

➤ Date of Birth: \_\_\_\_\_

➤ Age: \_\_\_\_\_

➤ Qualification: \_\_\_\_\_

➤ Post applied for: **Independent Member of Consumer Grievance Redressal Forum**

➤ Place of choice (Please tick at the place of choice where you want to offer your service):

1. JPDCL CGR Forum at Jammu \_\_\_\_\_
2. KPDCL CGR Forum at Srinagar \_\_\_\_\_
3. LPDD CGR Forum at Leh \_\_\_\_\_

Please paste  
Recent Passport  
Size Photograph  
here



- Academic Details (please attach supporting documents): \_\_\_\_\_
- **Career highlights: (latest first)**
- Work experience details (please attach supporting documents): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  - Details of present emoluments (please attach supporting documents): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Any **inquiry** / court case / litigation pending / ongoing: \_\_\_\_\_

Declaration: I, hereby confirm that all the information provided above are true and correct to the best of my knowledge.

Name and Signature

Place: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

#### ANNEXURE - VI

##### Indicative format of application for Nominated Member

Application for Nomination by JPDCL/KPDCL/LPDD as Consumer/ Prosumer representatives

Name of Sub-Division/ Division/ Circle/ Wing: -----

- Name of Candidate:
- Age of candidate (should not be more than 65 yrs.):
- Father's Name:
- Mobile Number:
- Email ID (if available):
- Address:
- Qualification
- Electricity Connection number/ Account Number:
- Contracted Load:
- Consumer Category:
- Duration since when the consumer is in above category (should not be less than 3 yrs.):
- Self-Certification about good antecedents (a note around 50 words)
- Self-Certification that he is not a defaulter of electricity (copy of latest electricity bill to be enclosed and to be certified by the licensee after receipt of application)